

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

**Empresa:** JET PERU S.A.

**Periodo:** del 01/04/2019 al 30/06/2019

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Transferencia de Dinero al extranjero	Incumplimiento de clausulas de contarto		1	11
		inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios		1	10
		Modificaciones de la tasa de interes, comisiones , gastos y otros		1	12
		transacciones no procesadas/ mal realizadas	1	2	22
		Fallas del sistema informatico		1	5
		inadecuada atención al usuario	4	1	13
2	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Errores en la compra venta de moneda extranjera	1		13
		Entrega de billetes falsos	1		7
		inadecuada atención al usuario	1	4	10
<b>TOTAL</b>			<b>8</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

Cantidad de Transacciones	666,898
---------------------------	---------