

REPORTE ESTADÍSTICO ANUAL DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 /01/2015 al 31/12/2015

N°	Operación, Servicio o Producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES ⁶			270,563		

EN EL PERÍDO NO SE PRESENTARON RECLAMOS

PERU - EXPRESS
Servicios Internacionales S.A.



 CARLOS MOSQUERA MURIAS
 GERENTE GENERAL

- Deberá indicarse la operación, servicio o producto que es objeto de reclamo, según el listado contenido en el Anexo N° 1 de los Reportes 24, 24-A y 24-B de la Circular N° G-146-2009, que ocupen los primeros diez (10) lugares de los reclamos recibidos durante el período de reporte.
- Deberá listarse al menos los tres (03) motivos de reclamo más importantes durante el período de reporte, según el listado contenido en el Anexo N° 2 de los Reportes 24, 24-A y 24-B de la Circular N° G-146-2009, por cada una de las operaciones, servicios o productos que se hubieren listado conforme lo indicado en el numeral 1.
- Se registrará el número de reclamos absueltos durante el período de reporte por cada motivo de reclamo correspondiente a la operación, servicio o producto listado. Se considera como reclamo absuelto aquél en el cual la empresa ha emitido al usuario su posición final.
- El tiempo promedio de absolución de reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días que toma absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes a una misma operación, servicio o producto entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.
- Se registrarán de manera agregada las demás operaciones, servicios o productos que sean objeto de reclamo, indicándose el número de reclamos absueltos a favor de la empresa y a favor del usuario, así como el tiempo promedio de absolución que corresponda para todos los reclamos que se encuentren comprendidos en esta fila.
- No aplicable a las empresas del Sistema Privado de Pensiones.