

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2019

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del cliente	
1	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario	11	12	24
2	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	7	20
3	Crédito Vehicular	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	9	5	24
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		11	8	24
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			24		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			100		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			114386		