

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 de octubre al 31 de Diciembre 2018

Nº	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	CREDITO VEHICULAR	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	18
2	CREDITO VEHICULAR	Inadecuada atención al usuario	5	5	16
3	CREDITO VEHICULAR	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	1	13
4					
5					
6					
7					
8					
9	Otros		5	2	15
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			15		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL RIMESTRE			31		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			100511		