



INFORMACION RECIBIDA DE LOS USUARIOS

Periodo del 1 Abril al 30 de Junio

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 usuario	
1	Crédito Vehicular	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	56	9	31
2	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	19	37
3	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	9	34
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13		Otros	20	8	43
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			35		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			499		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			53553		