

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2014

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	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	0	24
2	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario	1	2	21
3	Crédito Vehicular	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	18
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		3	0	28
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					24
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					15
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					62560