

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2016

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	22
2	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	4	26
3	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario		4	25
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		4	2	27
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					25
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					26
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					124991