

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2020

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 o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	142	26	107
2	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	51	19	70
3	Crédito Vehicular	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	7	111
	Otros		52	20	97
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			95		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			337		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			116492		