

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Abril al 30 de Junio de 2021

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	158	33	31
2	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	84	69	28
3	Crédito Vehicular	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	38	20	39
	Otros		184	115	38
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			36		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			417		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			113076		