

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Octubre al 31 de Diciembre 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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	5	22
2	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario	3	11	18
3	Crédito Vehicular	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	1	18
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		11	4	22
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					21
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					49
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					117736