

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2013

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	4	1	29
2	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	15
3	Crédito Vehicular	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	16
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros			4	20
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					20
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					18
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					23845