

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2015

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 atención al usuario	4	9	12
2	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	25
3	Crédito Vehicular	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	19
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		9	3	15
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					16
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					33
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					113420