

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Julio al 30 de Setiembre 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	Inadecuada o insuficiente información sobre seguro contratado	5	0	12
2	Crédito Vehicular	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	1	24
3	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	11
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		8	2	12
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					23
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					30377