

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01 de Octubre al 31 de Diciembre 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 atención al usuario	3	4	18
2	Crédito Vehicular	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	7
3	Crédito Vehicular	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	16
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		4	5	17
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					16
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					21
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					55595