

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01 de Octubre al 31 de Diciembre 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	6	7	24
2	Crédito Vehicular	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8		25
3	Crédito Vehicular	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	1	21
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		6	0	24
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					24
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					35
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					123469

