

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2019

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	19	21	27
2	Crédito Vehicular	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	29	25
3	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	3	26
13	Otros		29	11	24
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			26		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			126		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			116743		