

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 de enero al 31 de Marzo 2019

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del cliente	
1	CREDITO VEHICULAR	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	1	18
2	CREDITO VEHICULAR	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		5	17
3	CREDITO VEHICULAR	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros,	3		18
4					
5					
6					
7					
8					
9	Otros		9	2	18
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			18		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL RIMESTRE			41		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			103758		