

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Abril al 30 de Junio de 2014

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	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8	0	25
2	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario	3	1	21
3	Crédito Vehicular	Demora en el pago de la indemnización	3	0	11
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		5	4	19
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					20
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					27
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					81398