

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**
**Periodo del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2020**

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	23	9	26
2	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	6	26
3	Crédito Vehicular	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	7	25
13	Otros		26	32	25
<b>TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)</b>			25		
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			154		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			111427		