



INFORMACION RECIBIDA DE LOS USUARIOS

Periodo del 1 Julio al 30 de Septiembre

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 usuario	
1	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	142	73	62
2	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	57	21	60
3	Crédito Vehicular	Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	18	68
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13		Otros	95	41	63
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			65		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			573		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			98325		