

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Abril al 30 de Junio 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 o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	21
2	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario	4	7	24
3	Crédito Vehicular	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	5	24
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		14	6	22
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			22		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			60		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			106849		