

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Abril al 30 de Junio de 2013

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	5	1	20
2	Crédito Vehicular	Reporte indebido en la Central de Riesgos.	4	2	22
3	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	18
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		6	7	24
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					23
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					26
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					26484