

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Julio al 30 de Setiembre de 2015

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	4	5	19
2	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	20
3	Crédito Vehicular	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	23
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	Otros		7	0	20
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)					19
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					32
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					120254

	9		172.98
	8		156.8
	5		94
			423.78

565.49

141.71

7

20.24428571

104725

|