

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**
**Periodo del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2021**

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	124	37	103
2	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	64	43	100
3	Crédito Vehicular	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	31	12	116
	Otros		137	78	94
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			96		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			419		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			120588		