

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Octubre al 31 de Diciembre 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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	58	20	3
2	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	8	3
3	Crédito Vehicular	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	24	5	3
	Otros		96	38	3
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			7		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			295		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			123048		