

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**
**Periodo del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2022**

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	37	27	4
2	Crédito Vehicular	Contratación o cargo Indebido de Seguros	37	2	4
3	Crédito Vehicular	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	3	4
	Otros		73	32	6
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			6		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			230		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			123119		