

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Julio al 30 de Setiembre de 2017

| 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 | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 23 | 8 | 24 |
| 2 | Crédito Vehicular | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 8 | 1 | 23 |
| 3 | Crédito Vehicular | Inadecuada atención al usuario. | 3 | 5 | 22 |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | Otros | | 13 | 6 | 23 |
| TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS) | | | 23 | | |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 63 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | 106507 | | |