

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Julio al 30 de Setiembre 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	73	29	12
2	Crédito Vehicular	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	76	6	6
3	Crédito Vehicular	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	37	21	6
	Otros		145	48	10
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			11		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			401		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			122265		