

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2020

| 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 | 84 | 16 | 81 |
| 2 | Crédito Vehicular | Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 59 | 16 | 98 |
| 3 | Crédito Vehicular | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 40 | 14 | 91 |
| | Otros | | 59 | 20 | 101 |
| TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS) | | | 95 | | |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 337 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | 116492 | | |