

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de abril al 30 de junio 2023

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	40	18	6
2	Crédito Vehicular	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	1	5
3	Crédito Vehicular	Contratación o cargo Indebido de Seguros	15	4	5
	Otros		73	25	5
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			5		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			205		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			142155		