

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre 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	26	8	4
2	Crédito Vehicular	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	0	4
3	Crédito Vehicular	Contratación o cargo Indebido de Seguros	9	3	4
	Otros		44	13	4
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			4		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			116		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			137328		