



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 de julio al 30 de septiembre 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	61	21	5
2	Crédito Vehicular	Contratación o cargo Indebido de Seguros	40	13	7
3	Crédito Vehicular	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	5	4
	Otros		117	28	5
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			5		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			333		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			141864		