



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 al 29 de febrero 2024

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de atención (días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Crédito Vehicular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	25	10	7
2	Crédito Vehicular	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	1	7
3	Crédito Vehicular	Contratación o cargo Indebido de Seguros	10	0	7
	Otros		55	8	8
TOTAL TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (SBS)			6		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			131		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			833		