

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS A LOS USUARIOS**

Periodo del 01 de julio al 30 de setiembre del 2023

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días hábiles)
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
Crédito Consumo	39.- Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio.	39	16	6
	13.- Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	36	2	7
	8.- Resolución de contrato	20	0	6
	22.- Reporte indebido en la central de riesgos	9	0	6
	3.- Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	11
	29.- Entrega de billetes falsos	4	0	4
	2.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4
<b>Total de Reclamos atendidos en el trimestre</b>				<b>123</b>
<b>Total de Reclamos recibidos en el trimestre</b>				<b>133</b>
<b>Tiempo promedio de atención</b>				<b>7</b>
<b>(*) Total número de operaciones</b>				<b>355,828</b>

Nota: Estadística elaborada de acuerdo con la circular N° G -184-2015