



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

OCTUBRE 2024

Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	SUB MOTIVO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (días)
				A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	Crédito Consumo	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	Gastos	1	0	1	15
2		Disconformidad por notificación a terceros		2	0	2	15
3	Cuenta de ahorros sin tarjeta	Incumplimiento del Secreto bancario		1	0	1	15
TOTAL GENERAL				4	0	4	15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL MES							4
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE							0
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES							14737

Esta información se proporciona de acuerdo a lo estipulado en la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante resolución SBS N° 4036-2022