

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

ENERO 2025

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 (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	Gastos	1	0	1	15
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a garantías		1	0	1	15
3		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		1	0	1	14
TOTAL GENERAL				3	0	3	15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL MES							3
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE							0
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES							11960

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