

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

MAYO 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	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	Problemas con proceso de validación	1		1	15
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1		1	15
3		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	Operación no ejecutada	1		1	15
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							12935

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