



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Agosto 2024

Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	SUB MOTIVO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (días hábiles)
				A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	Crédito consumo	Transacciones no procesadas/mal realizadas	Problemas con proceso de validación	0	1	1	15
2	Creditos a pequeñas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	0	1	15
<b>TOTAL GENERAL</b>				1	1	2	15
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL MES</b>							<b>1</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>							<b>0</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>							<b>16904</b>

Esta información se proporciona de acuerdo a lo estipulado en la Ley Nº 28587 y el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante resolución SBS Nº 4036-2022