

## 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
TOTAL GENERAL				1	1	2	15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL MES							1
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE							0
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES							16904

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