

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

DICIEMBRE 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	Creditos consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	0	1	15
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.		1	0	1	15
TOTAL GENERAL				2	0	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							15270

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