

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Julio 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	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1		1	15	
2	Crédito consumo	Transacciones no procesadas/mal realizadas	Problemas con proceso de validación	-	-	-	-	
3	Creditos a pequeñas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1		1	15	
4		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1		1	15	
TOTAL GENERAL				3	0	3	15	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL MES							4	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE							1	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES							16559	

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