

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 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 N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante resolución SBS N° 4036-2022