

INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/05/2024 al 31/05/2024



N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Credito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condicions y acuerdos	7	3	19
		Resolución de contrato	1	1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
		Total	8	5	11
2	Cuentas de ahorro con atrjeta de debito	Problemas relacionados con cajeros automaticos	4	1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	3
		Total	5	2	7
3	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	15
		Total	0	4	11
4	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	2
		Total	1	2	2
5	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	4
		Total	2	0	4
6	Credito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
		Total	2	0	13
TOTAL			18	13	-

Información publicada conforme a las disposiciones del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS 04036-2022 y modificatorias

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	54
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	11
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	27
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	89631