

INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/08/2024 al 31/08/2024



N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días Hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	49	2	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		14
		Entrega de billetes falsos	1		15
		Total	54	6	11
2	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		5	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	18
		Total	4	6	16
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según correspon		3	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	16
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		Problemas relacionados a garantías		1	13
		Reporte indebido en la central de riesgos		1	15
		Total	2	7	16
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	12
		Otros motivos		1	30
		Total	0	3	21
5	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1		7
		Total	2	0	10
6	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		23
		Total	1	0	23
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	1		12
		Total	1	0	12
TOTAL			64	22	-

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	81
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	10 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	36
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	93,320