

INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2024 al 31/10/2024



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		18	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	13	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	1	6
		Total	5	32	4
2	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		20
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		4
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		27
Total	4	1	13		
3	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		12
		Total	4	0	12
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Otros motivos	2		15
		Total	2	0	15
5	Créditos pequeños empresas y	Otros motivos	1		4
		Total	1		4
6	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	2
		Total		1	2
TOTAL			16	34	-

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	6 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	29
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	99,342