

INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/09/2024 al 30/09/2024



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	11	4	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	1	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		1	14
		Total	14	11	15
2	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12		13
		Resolución de contrato		2	13
		Total	12	2	13
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	19
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	15
		Otros motivos		2	15
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
	Total	5	6	14	
4	Crédito de consumo	Problemas relacionados a garantías	1		15
		Reporte indebido en la central de riesgos		1	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12
		Total	2	1	14
5	Cuenta a Plazo	Entrega de billetes falsos	1		15
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14
		Total	2		15
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Resolución de contrato		1	5
		Total		1	5
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
		Total		1	3
TOTAL			35	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	49
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	13 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	26
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	92,439