

INFORMACIÓN DE RECLAMOS

Recibidos por los usuarios.

PERIODO: **01/07/2025 al 31/07/2025**



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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos	6		7
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	29
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		2
		Total	9	2	13
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	6
		Total	0	4	6
3	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	7
		Total	1	3	7
4	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		2	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
		Total	1	2	10
5	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
		Total	2	0	13
6	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6
		Total	0	1	6
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
		Total	0	1	4
8	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
		Total	1	0	7
TOTAL			14	13	-
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			25		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			9 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			8		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			98,715		

Información publicada conforme al Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS 04036-2022 y modificatorias