

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Dias Hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		16	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2
		Total	**1**	**18**	**3**
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		13
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	7
		Otros motivos	2		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	14
		Total	**7**	**2**	**11**
3	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	14
		Total	**2**	**3**	**12**
4	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	3
		Total	**0**	**4**	**3**
5	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	11
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo		1	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
		Total	**1**	**3**	**12**
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
		Total	**1**	**0**	**12**
7	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
		Total	**1**	**0**	**10**
TOTAL			**13**	**30**	**-**
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			42		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			8 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			11		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			94,006		

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