

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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	6
		Total	**2**	**5**	**11**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
		Total	**3**	**5**	**9**
3	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
		Otros motivos	1		10
		Total	**5**	**1**	**10**
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7
		Otros motivos	1		10
		Total	**2**	**2**	**10**
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	12
		Total	**0**	**1**	**12**
TOTAL			**12**	**14**	**-**
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			32		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			9 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			11		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			97,019		

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