

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		4	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	2	3
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		1	12
		Resolución de contrato	1		6
		Total	**3**	**7**	**6**
2	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1		9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
		Otros motivos		1	13
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		7
		Total	**4**	**1**	**9**
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	5
		Total	**1**	**2**	**9**
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		10
		Total	**2**	**1**	**5**
5	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	14
		Total	**0**	**2**	**14**
6	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		11
		Total	**2**	**0**	**11**
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6
		Total	**0**	**1**	**6**
TOTAL			**12**	**14**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	35
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	10 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	11
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	89,391

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