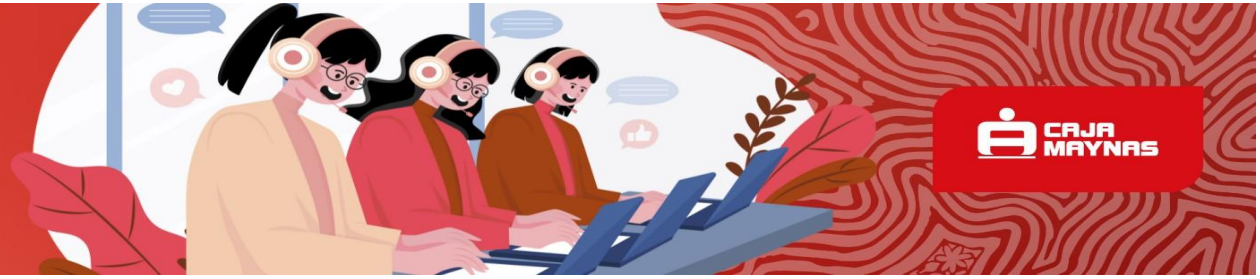
INFORMACIÓN **DE RECLAMOS**

Recibidos por los usuarios.

PERIODO: **01/12/2024 al 31/12/2024**



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	1	3	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	9
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		10
		Total	**2**	**6**	**7**
2	Crédito de consumo	Otros motivos	1	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6
		Total	**4**	**1**	**8**
3	Cuenta CTS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	10
		Total	**1**	**2**	**12**
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Otros motivos	2		13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6
		Total	**2**	**1**	**10**
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		7
		Otros motivos		1	14
		Total	**1**	**1**	**11**
6	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		11
		Total	**2**	**0**	**13**
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		9
		Total	**1**	**0**	**9**
TOTAL			**13**	**11**	**-**

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

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	37
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	8 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	30
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	109,547