

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	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	10
		Total	**1**	**7**	**7**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
		Total	**1**	**1**	**6**
3	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	4
		Total	**0**	**2**	**4**
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1		1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		7
		Total	**2**	**0**	**4**
5	Transferencias de fondos (interbancarias o	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	11
		Total	**0**	**1**	**11**
6	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
		Total	**0**	**1**	**8**
7	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	11
		Total	**0**	**1**	**11**
TOTAL			**4**	**13**	**-**
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			28		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			7 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			10		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			97,030		

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