

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	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	1	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	2	7
		Otros motivos	1		14
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		15
		Total	**5**	**6**	**11**
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos	4		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		15
		Total	**8**	**3**	**12**
3	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		Otros motivos		1	10
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	8
		Total	**1**	**2**	**11**
4	Crédito de consumo	Otros motivos		1	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		7
		Total	**1**	**1**	**8**
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		2
		Total	**1**	**0**	**2**
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1		7
		Total	**1**	**0**	**7**
7	Cuenta CTS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		12
		Total	**1**	**0**	**12**
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
		Total	**1**	**0**	**6**
TOTAL			**19**	**12**	**-**

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	36
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	10 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	27
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	103,018