

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 hipotecario para vivienda	Resolución de contrato	2	14	86
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		4
		Total	**5**	**14**	**45**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos		3	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	15
		Total	**2**	**8**	**9**
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		6
		Total	**3**	**0**	**6**
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		8
		Otros motivos	1		8
		Total	**2**	**1**	**6**
5	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	9
		Total	**0**	**2**	**9**
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		6
		Total	**2**	**0**	**6**
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
		Total	**1**	**0**	**9**
TOTAL			**15**	**25**	**-**

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	32
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	30 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	6
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	95,978