

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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos	6		7
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	29
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		2
		Total	**9**	**2**	**13**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	6
		Total	**0**	**4**	**6**
3	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		2	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
		Total	**1**	**2**	**10**
4	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
		Total	**2**	**0**	**13**
5	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6
		Total	**0**	**1**	**6**
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
		Total	**0**	**1**	**4**
7	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
		Total	**1**	**0**	**7**
TOTAL			**13**	**10**	**-**
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			25		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			9 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			8		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			98,715		

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