

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	4
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		5
		Total	**4**	**4**	**4**
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2		3
		Problemas relacionados a garantías	1		12
		Total	**3**	**3**	**7**
3	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos		1	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
		Otros motivos		1	7
		Total	**2**	**3**	**11**
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		8
		Total	**2**	**0**	**8**
5	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	5
		Total	**0**	**1**	**5**
6	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		9
		Total	**1**	**0**	**9**
7	Cuenta CTS	Otros motivos	1		8
		Total	**1**	**0**	**8**
8	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
		Total	**0**	**1**	**1**
TOTAL			**13**	**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	35
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	8 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	10
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	103,557