

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
		Otros motivos	2		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
		Total	**4**	**1**	**9**
2	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
		Total	**2**	**1**	**5**
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	2
		Entrega de billetes falsos	1		8
		Total	**1**	**2**	**5**
4	Crédito de consumo	Otros motivos	1	1	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		2
		Total	**2**	**1**	**10**
5	Crédito hipotecario para vivienda	Otros motivos	2		8
		Total	**2**	**0**	**8**
6	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
		Total	**1**	**0**	**7**
TOTAL			**12**	**5**	**-**
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			20		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			7 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			2		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			95,939		

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