

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	3		9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		201
		Entrega de billetes falsos	1		4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		7
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		6
		Total	**9**	**1**	**35**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		3
		Total	**2**	**4**	**5**
3	Cuenta a plazo	Otros motivos		2	9
		Total	**0**	**2**	**9**
4	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
		Total	**1**	**0**	**7**
5	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
		Total	**1**	**0**	**3**
TOTAL			**13**	**7**	**-**

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	29
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	14 días
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN	6
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES	91,250

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