

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
		Difusión de información sin autorización del usuario	2		13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		9
		Total	**4**	**3**	**12**
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	14
		Total	**1**	**4**	**10**
3	Crédito de consumo	Entrega de billetes falsos	1		4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		Otros motivos		1	13
		Total	**2**	**2**	**10**
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		11
		Otros motivos	1		8
		Total	**3**	**0**	**9**
5	Transferencias de fondos (interbancarias o	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10
		Total	**2**	**0**	**10**
6	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		1	1
		Total	**0**	**1**	**1**
7	Incendio	Rechazo en la atención del siniestro	1		8
		Total	**1**	**0**	**8**
8	Carta fianza / fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		Total	**1**	**0**	**15**
TOTAL			**14**	**10**	**-**
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			22		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			10 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			3		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			93,029		

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