



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/02/2026 AL 28/02/2026



N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días Hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	11
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	3
		Total	2	3	4
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		3
		Entrega de billetes falsos	1		4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		11
		Total	4	0	6
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		7
		Total	2	0	6
4	Crédito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
		Total	2	0	7
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	1		4
		Total	1	0	4
6	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
		Total	1	0	4
7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
		Total	1	0	7
TOTAL			13	3	-
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			18		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			5 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			7		
TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES			82,351		

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