



# INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS



PERIODO: 01/03/2026 AL 31/03/2026

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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a garantías	2		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	4
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		4
		<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
		Otros motivos	1		9
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
3	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
		Problemas relacionados a garantías	1		2
		Resolución de contrato		1	4
		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
4	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11
		Reporte indebido en la central de riesgos		1	15
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
5	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
		<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
6	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	3
		<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
7	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		5
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>	<b>9</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>			27		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>			6 días		
<b>TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN</b>			14		
<b>TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>			89,870		

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