



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS



PERIODO: 01/04/2026 AL 30/04/2026

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	Reporte indebido en la central de riesgos	4		8
		Otros motivos	2	1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	5
		Problemas relacionados a garantías	1		5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
		Total	10	2	9
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		6
		Total	4	2	5
3	Atención al público	Otros motivos	1	2	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	4
		Total	3	3	6
4	Crédito de consumo	Otros motivos	2		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
		Total	3	0	8
5	Incendio	Contratación o cargo indebido de seguros	1		10
		Total	1	0	10
6	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		Total	1	0	15
TOTAL			22	7	-
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			22		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			8 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			3		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			79,994		

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