



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/06/2026 AL 30/06/2026



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	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	6
		Otros motivos		1	14
		Total	2	2	10
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	1
		Total	0	3	5
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7
		Otros motivos	1		15
		Total	1	2	11
4	Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	13
		Total	1	1	12
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	8
		Total	0	1	8
6	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	11
		Total	0	1	11
TOTAL			4	10	-
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			17		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			9 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			8		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			78,875		

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