



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/07/2026 AL 31/07/2026



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	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		3	9
		Otros motivos	2		7
		Total	2	3	8
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		5
		Otros motivos	1	1	4
		Total	4	1	5
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros,	1		1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
		Total	1	3	7
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros,	1		3
		Otros motivos		1	4
		Total	1	1	4
5	Cuenta CTS	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo		1	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
		Total	0	2	8
TOTAL			8	10	-
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			26		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			7 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			7		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			82,967		

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