



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: 01/09/2026 AL 30/09/2026



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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		9
		Otros motivos	2		10
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
		Total	5	1	9
2	Atención al público	Otros motivos	3		14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		7
		Total	5	0	10
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
		Otros motivos	1		12
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		15
		Total	4	1	11
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		1	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	3
		Total	0	4	6
5	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		2	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		7
		Total	1	2	8
6	Cuenta CTS	Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	4
		Total	0	1	4
7	Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	1		15
		Total	1	0	15
TOTAL			16	9	-
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			17		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			10 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			2		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			77,607		

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