

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS Período: Del 01/04/2022 al 30/06/2022

Estadística de los 10 productos más frecuentes del total de reclamos informados durante el período de reporte, según Circular SBS Nº G-184-2015. Incluye al menos 3 motivos más destacados por cada producto, servicio u operación más frecuente de ser el caso.

N°	Operación, servicio o producto		Reclamos absueltos		Tiempo promedio de
		Motivo de reclamo		A favor del usuario	absolución (en días calendario)
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	30	5	10
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	15	14	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	21	3	9
		Otros motivos	53	30	10
2	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	13	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	2	6
		Otros motivos	22	6	7
	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	1	9
3		Transacciones no procesadas / mal procesadas	4	6	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, secún corresponda)	5	1	5
		Otros motivos	13	5	11
4	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	25	17
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	8	16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	31
		Otros motivos	0	5	15
	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	1	6
5		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	0	6
		Otros motivos	10	5	8
6	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	5
		Otros motivos	9	4	12
7	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	4
		Otros motivos	3	3	25
8	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
		Otros motivos	2	1	6
9	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros caraos. seaún corresponda)	1	0	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	8
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / titulos valores	1	0	5
10	Otros productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	11
		Problemas relacionados a garantías (entre otros, valuación, tasación y ejecución)	1	0	6
		255	131	9	
	TC	1,620,854			