

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS Período: Del 01/10/2022 al 31/12/2022

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	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de
			A favor de la empresa	A favor del usuario	absolución (en días calendario)
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	17	9	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	25	1	7
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	17	2	16
		Otros motivos	39	31	12
2	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)	2	46	10
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	4	14
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	3	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	23
3	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	9	1	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	7	1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	6
		Otros motivos	12	10	9
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	22	1	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	0	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	6
		Otros motivos	2	1	14
5	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	11	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	9
		Otros motivos	5	0	5
6	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	15	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
		Otros motivos	2	2	11
7	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	6	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	13
		Otros motivos	4	1	15
8	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	8
9	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	27
		Inadecuada ejecución de garantias otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	2
10	Otros productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	58
TOTAL			227	159	10
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,728,148		