

INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/06/2024 al 30/06/2024



| N°           | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO                            | MOTIVO DE RECLAMO   | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días Habiles) |
|--------------|---|---|-----------------------|---------------------|--|
|              |   |   | A favor de la empresa | A favor del usuario |  |
| 1            | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito                    | Problemas relacionados con cajeros automáticos  | 40                    | 6                   | 5  |
|              |   | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 2                     | 5                   | 4  |
|              |   | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 1                     | 0                   | 15   |
|              |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0                     | 1                   | 15   |
|              |   | Operaciones no reconocidas sin abono temporal   | 1                     | 0                   | 4  |
|              |   | <b>Total</b>  | <b>44</b>             | <b>12</b>           | <b>9</b>                                     |
| 2            | Crédito hipotecario para vivienda                         | Resolución de contrato  | 1                     | 10                  | 5  |
|              |   | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 0                     | 3                   | 10   |
|              |   | <b>Total</b>  | <b>1</b>              | <b>13</b>           | <b>8</b>                                     |
| 3            | Créditos a pequeñas empresas y microempresas              | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 2                     | 0                   | 8  |
|              |   | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas   | 0                     | 2                   | 11   |
|              |   | Otros motivos   | 2                     | 0                   | 15   |
|              |   | Entrega de billetes falsos  | 1                     | 0                   | 4  |
|              |   | <b>Total</b>  | <b>5</b>              | <b>2</b>            | <b>10</b>                                    |
| 4            | Cuenta CTS  | Problemas relacionados con cajeros automáticos  | 3                     | 1                   | 7  |
|              |   | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 1                     | 1                   | 8  |
|              |   | Operaciones no reconocidas sin abono temporal   | 1                     | 0                   | 18   |
|              |   | <b>Total</b>  | <b>5</b>              | <b>2</b>            | <b>11</b>                                    |
| 5            | Crédito de consumo  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 1                     | 1                   | 13   |
|              |   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 1                     | 0                   | 6  |
|              |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1                     | 0                   | 15   |
|              |   | Operaciones no reconocidas sin abono temporal   | 1                     | 0                   | 15   |
|              |   | <b>Total</b>  | <b>4</b>              | <b>1</b>            | <b>12</b>                                    |
| 6            | Cuenta a Plazo  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 1                     | 1                   | 14   |
|              |   | Operaciones no reconocidas sin abono temporal   | 1                     | 0                   | 15   |
|              |   | <b>Total</b>  | <b>2</b>              | <b>1</b>            | <b>15</b>                                    |
| 7            | Otras operaciones, servicios y/o productos                | Entrega de billetes falsos  | 1                     | 0                   | 19   |
|              |   | Otros motivos   | 1                     | 0                   | 1  |
|              |   | <b>Total</b>  | <b>2</b>              | <b>0</b>            | <b>10</b>                                    |
| 8            | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 1                     | 0                   | 8  |
|              |   | <b>Total</b>  | <b>1</b>              | <b>0</b>            | <b>8</b>                                     |
| <b>TOTAL</b> |   |   | <b>64</b>             | <b>31</b>           | <b>-</b>                                     |

Información publicada conforme a las disposiciones del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS 04036-2022 y modificatorias

|  |       |
|--|-------|
| <b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>                  | 99    |
| <b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b> | 7     |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN</b>                      | 30    |
| <b>TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>                      | 92580 |