

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS A LOS USUARIOS

Periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de
2022

| OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS | | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario) |
|--|---|-----------------------------|---------------------------|--|
| | | A Favor de la Empresa | A Favor del Usuario | |
| Crédito Consumo | 3.- Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 06 | 00 | 21 |
| | 33.-Difusión de información sin autorización del usuario | 01 | 0 | 28 |
| | 29.- Entrega de billetes falsos | 03 | 01 | 26 |
| | 39.-Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio | 10 | 07 | 19 |
| | 2.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 18 | 04 | 22 |
| | 1.- Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 13 | 02 | 19 |
| | 18.- Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 02 | 00 | 30 |
| | 13.- Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución) | 05 | 01 | 23 |
| | 22.- Reporte indebido en la Central de Riesgos | 06 | 00 | 25 |
| | 8.- Resolución de contrato | 04 | 00 | 29 |
| | 6.-Transacciones no procesadas / mal realizadas | 03 | 01 | 14 |
| Total de Reclamos atendidos en el Trimestre | | | | 86 |
| Total de Reclamos recibidos en el trimestre | | | | 87 |
| Tiempo promedio de su atención | | | | 22 |
| (*) Total número de operaciones | | | | 181,478 |

(*): Incluye otros motivos de los productos arriba ya mencionados.

(**): Se entenderá como operaciones a las transacciones monetarias registradas en el Banco durante el primer trimestre del 2022.

Nota: Estadística elaborada de acuerdo con la circular N° G -184-2015