

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL PRIMER TRIMESTRE – 2023**

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		30
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2		30
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	22
	Entrega de billetes falsos	1		29
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		29
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		29
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión		1	21
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		20
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	30
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		30
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		30
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		21
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1		29
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		30
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	35
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		30
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		30

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
<b>Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)</b>	Publicidad engañosa o información que induce al error	3		30
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	30
	Difusión de información sin autorización del usuario	1		30
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	29
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		29
<b>Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)</b>	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		25
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		21
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	26
<b>Otras garantías (reales y personales)</b>	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3		27
<b>Fideicomiso</b>	Resolución de contrato		1	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	21
<b>Giros</b>	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		30
<b>Tarjeta de crédito</b>	Reporte indebido en la central de riesgos	1		30
<b>Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)</b>	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1		30
<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>		<b>38</b>	<b>15</b>	<b>26</b>
<b>N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>7</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>26</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		<b>376,289</b>		