

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE - 2022

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	4		29
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	56
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		30
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	35
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	30
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		25
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	30
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		26
	Entrega de billetes falsos	1		28
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		30
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		28
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	19
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		29
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1	1
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		29
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	27
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	29
Otras garantías (reales y personales)	Reporte indebido en la central de riesgos	1		59
Giros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		28
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		23	9	26
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		8		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		26		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		437,128		