

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE – 2023

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	5	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5		22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		25
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		25
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		21
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		22
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		20
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	21
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		26
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	21
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		24
	Entrega de billetes falsos	1		21
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		21
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		21
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		21

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		21
Otras garantías (reales y personales)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	21
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		35	13	21
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		24		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		21		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		390 462		

