

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL CUARTO 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	6	2	30
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		5	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	29
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		30
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		30
	Reporte indebido en la central de riesgos		1	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		29
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores		1	30
	Resolución de contrato	1		28
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		29
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		30
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		30
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		28
Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		30
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	29
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		28
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3		29
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		29
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	30
Fideicomiso	Resolución de contrato	1		30
Tarjeta de crédito	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1		5
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		35	14	26
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		10		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		26		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		464,036		