

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS OCTUBRE - 2024

Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		7
		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		15
		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	3
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		15
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		1
		1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		30
11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		15
29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	2	2	11
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	112	Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	1		6
		7	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva).	1		5
3	Cuenta a plazo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		9
9	Crédito de consumo	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		15
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS				14	3	11
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN				6		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN				11		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES				193 766		