

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS JULIO - 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.	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		15
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		15
		33	Difusión de información sin autorización del usuario.	1		15
		106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	5
3	Cuenta a plazo	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2		14
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).		1	15
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas.		1	15
		10	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo.	1		15
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		12
112	Atención al público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	14
		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1		14
9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		15
		34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.		1	15
18	Fideicomiso	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos.		1	14
<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>				<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>
<b>N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION</b>				<b>10</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION</b>				<b>14</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>				<b>187 808</b>		