

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE MARZO DEL 2024

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	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		14
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		13
	Indebida contratación	1		15
	Difusión de información sin autorización del usuario	1		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		14
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	8
Crédito de consumo	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13
Cuenta a plazo	Problemas relacionados a garantías	1		14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	15
Fideicomiso	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Problemas con cheques	1		15
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1		15
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		26	3	14
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		13		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		14		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN ELMES		257,971		