

## ESTADÍSTICA DE RECLAMOS NOVIEMBRE - 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.	5		11
		106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	3		6
		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	2		15
		108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	1		15
		22	Reporte indebido en la central de riesgos.		1	1
3	Cuenta a plazo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		8
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		8
101	Giros	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		2
4	Cuenta CTS	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia.	1		4
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	7
29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1	1	10
9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		15
		1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1	14
<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>				<b>17</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
<b>NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION</b>				<b>-</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION</b>				<b>9</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>					<b>176 303</b>	