

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS SETIEMBRE - 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		3	3
		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		5
		22	Reporte indebido en la central de riesgos	1		15
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
3	Cuenta a plazo	4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		15
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
		1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		14
9	Crédito de consumo	108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	14
		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	14
101	Giros	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		14
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		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	1	15
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	112	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		13
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
28	Pago de servicios	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS				15	8	13
Nro. DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION				7		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION				13		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES				183 306		