

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE 2022**

Periodo del 01/10/2022 al 31/12/2022

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	19
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	7	13
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	8	20
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	5	12
2	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	22
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	4	35
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	14
3	Crédito de consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	59
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	21
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	18
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	8
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	9	13
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	5
5	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	11
6	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	24
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	7
8	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	7
TOTAL			21	54	19
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			75		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRAMIT EN EL TRIMESTRE			15		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			90		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1002478		