

ESTADISTICAS DE RECLAMOS I TRIMESTRE 2022

PERIODO DEL 01/01/2022 AL 31/03/2022						
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS EN TRAMITE	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN - RECLAMOS ABSUELTOS
				A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	09 - CRÉDITOS DE CONSUMO	24 - ERRORES EN LA COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DE TIPO DE CAMBIO 08-MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CREDITO -	0	1	0	5
2	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	29 - ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	0	28
3	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03 - COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA) 08-MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CREDITO - INSATISFACCION SOBRE NUEVAS CONDICIONES	0	1	0	23
4	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22 - REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS- MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS	0	0	1	44
5	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	0	1	8
6	04 - CUENTA CTS	02 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	0	28
7	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	06- TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS	0	0	1	28



8	04 - CUENTA CTS	02 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	0	23
9	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22 - REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	0	1	18
10	01- CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	06- TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS	0	1	0	18
TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 136,947			0	6	4	22