

ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS II TRIMESTRE 2022

PERIODO DEL 01/04/2022 AL 30/06/2022						
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	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	29 - ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	0	7
2	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	0	18
3	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	29 - ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	0	14
4	03 - CUENTA A PLAZO	01 - INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	0	12
5	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	0	10
6	01 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	0	1	3
7	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	0	3

8	09 - CRÉDITO DE CONSUMO	22 - REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	0	1	2
9	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	07 - RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	0	1	11	8
10	01 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	07 - RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	0	1	7	6
11	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	03 - COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS,	0	1	9	8
12	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22 - REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	15	11
13	04 - CUENTAS CTS	06 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	15	12
14	11 - TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTERBANCARIO	30 - FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	7	6
15	09 - CRÉDITO DE CONSUMO	22 - REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	7	5
16	29 – SERVICIOS VARIOS (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	6	5
TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 150,444			1	13	2	8