

ESTADISTICAS DE RECLAMOS IV TRIMESTRE 2021

PERIODO DEL 01/10/2021 AL 31/12/2021						
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	03 - COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	0	1	24
2	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	19-DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	0	0	1	6
3	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	109-MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS PARA EFECTUAR REVERSIONES	0	1	0	27
4	09 - CRÉDITO DE CONSUMO	02 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	0	20
5	09 - CRÉDITO DE CONSUMO	03 - COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	0	21
6	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	108 -MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	0	0	1	17
7	96 – ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADOS A OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	03 - COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	0	1	3
8	03 - CUENTA A PLAZO	36-INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1	0	3

9	09 - CRÉDITO DE CONSUMO	02 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	0	5
10	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)	0	1	0	3
11	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	0	1	14
12	04 – CUENTA CTS	19-DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	0	0	1	10
13	09 - CRÉDITO DE CONSUMO	22 - REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	0	1	28
14	09 - CRÉDITO DE CONSUMO	02 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	0	1	19
15	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	0	15
16	04 – CUENTA CTS	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	0	1	7
TOTAL DE OPERACIONES EN EL CUARTO TRIMESTRE: 151,656			0	7	9	14