

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 de julio al 30 de setiembre de 2021

OPERACIÓN/ PRODUCTO/ SERVICIO	CÓDIGO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL CLIENTE	TIEMPO DE ABSOLUCIÓN DE RESPUESTA
CRÉDITO DE CONSUMO	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	5	7
	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	20	12	5
	1	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones y acuerdos	18	5	5
	22	Reporte indebido en la Central de riesgos	10	0	9
	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	7	3	8
	8	Resolución de contrato	7	0	9
	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	9
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			147		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			150		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			174,994		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			7		