

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS A LOS USUARIOS

Periodo del 01 de abril al 30 de junio del 2022

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
Crédito Consumo	2.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	04	13
	39.-Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	24	13	14
	1.- Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	05	12
	8.- Resolución de contrato	12	00	15
	22.- Reporte indebido en la Central de Riesgos	07	00	17
	3.- Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	06	03	18
	13.- Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	05	01	14
	29.- Entrega de billetes falsos	04	00	13
	6.-Transacciones no procesadas / mal realizadas	02	00	19
Otros	01	02	17	
Total de Reclamos atendidos en el Trimestre				130
Total de Reclamos recibidos en el trimestre				140
Tiempo promedio de su atención				14
(*) Total número de operaciones				183,286

(*): Incluye otros motivos de los productos arriba ya mencionados.

(**): Se entenderá como operaciones a las transacciones monetarias registradas en el Banco durante el primer trimestre del 2022.

Nota: Estadística elaborada de acuerdo con la circular N° G -184-2015