

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS A LOS USUARIOS

Periodo del 01 de enero al 31 de marzo del  
2023

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	
<b>Crédito Consumo</b>	39.- Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio.	12	17	14
	13.- Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	05	05	20
	3.- Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	06	00	12
	8.- Resolución de contrato	05	00	16
	6.- Transacciones no procesadas / mal realizadas	02	00	22
	29.- Entrega de billetes falsos	01	00	11
	2.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	01	00	02
	1.- Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	01	00	01
	4.- Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	01	00	16
	9999.- Otros motivos	19	02	20
OTROS	18	03	15	
<b>Total de Reclamos atendidos en el Trimestre</b>				<b>69</b>
<b>Total de Reclamos recibidos en el trimestre</b>				<b>98</b>
<b>Tiempo promedio de su atención</b>				<b>14</b>
<b>(*) Total número de operaciones</b>				<b>317.591</b>

(\*): Incluye otros motivos de los productos arriba ya mencionados.  
Nota: Estadística elaborada de acuerdo con la circular N° G -184-2015