

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS A LOS USUARIOS**

Periodo del 01 de abril al 30 de junio del 2023

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días hábiles)
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
Crédito Consumo	39.- Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio.	20	20	6
	13.- Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	26	7	8
	8.- Resolución de contrato	14	0	8
	3.- Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	12
	4.- Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	7	1	14
	22.- Reporte indebido en la central de riesgos	7	0	9
	2.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	14
	1.- Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	7
	6.-Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	15
	OTROS	3	0	7
<b>Total de Reclamos atendidos en el trimestre</b>				<b>98</b>
<b>Total de Reclamos recibidos en el trimestre</b>				<b>126</b>
<b>Tiempo promedio de atención</b>				<b>9</b>
<b>(*) Total número de operaciones</b>				<b>335,785</b>

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

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