

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS A LOS USUARIOS

Periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre 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.	43	7	10
	13.- Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	44	6	9
	3.- Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos)	26	0	11
	8.- Resolución de contrato	17	0	9
	22.- Reporte indebido en la central de riesgos	16	0	7
	Otros	4	0	7
Total de Reclamos atendidos en el trimestre				163
Total de Reclamos recibidos en el trimestre				163
Tiempo promedio de atención				9
(*) Total número de operaciones				356,852

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