

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01 de julio al 30 de setiembre de 2020

OPERACIÓN/ PRODUCTO/ SERVICIO	CÓDIGO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS AB SUELTOS		
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE ABSOLUCIÓN DE RESPUESTA
CRÉDITO DE CONSUMO	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, producto y servicios	219	22	28
	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	186	12	25
	1	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones y acuerdos	120	14	14
	9995	Facilidades de pago (Exoneraciones, condonaciones, reprogramaciones y otros).	165	0	25
	8	Resolución de contrato	71	1	24
	22	Reporte indebido en la Central de riesgos	57	2	31
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			361		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			172,366		