

## REPORTE ESTADÍSTICO

Usuario: jcamara

Agencia: Oficina Gestión

Empresa: CREDINKA S.A.

Código: 230

Del: 01/01/2021

Hasta: 31/03/2021

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución(Días Calendario)
			A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	Pendientes	
1	1 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	2 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	0	23
2	1 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	PROBLEMAS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS)	0	0	1	0
3	1 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUROS)	1	0	3	10
4	1 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER)	1	0	0	25
5	1 - CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CÓDIGO 102)	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	1	15
6	3 - CUENTA A PLAZO	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	0	1	0
7	4 - CUENTA CTS	2 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	0	15
8	4 - CUENTA CTS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUROS)	4	0	0	13
9	4 - CUENTA CTS	19 - DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	0	0	1	0
10	4 - CUENTA CTS	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	0	1	0
11	6 - TARJETA DE DÉBITO	2 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	0	2
12	6 - TARJETA DE DÉBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUROS)	24	0	4	11
13	6 - TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA EMPRESA (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER)	7	0	0	8
14	6 - TARJETA DE DÉBITO	30 - FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	0	0	12
15	6 - TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER)	8	0	0	16
16	8 - CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	106 - PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	1	1	7
17	8 - CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	- MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO – INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	0	0	1	0
18	9 - CRÉDITO DE CONSUMO	2 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	2	0	16
19	9 - CRÉDITO DE CONSUMO	PROBLEMAS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS)	0	2	1	23
20	9 - CRÉDITO DE CONSUMO	6 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	0	1	0
21	9 - CRÉDITO DE CONSUMO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUROS)	0	1	0	24
22	9 - CRÉDITO DE CONSUMO	23 - DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	0	13
23	9 - CRÉDITO DE CONSUMO	- MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO – INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	0	2	3	12
24	27 - SERVICIO DE RECAUDACIÓN	6 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	0	21
25	TAJAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	21 - PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	0	1	0	5
26	AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	2 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	0	29
27	AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	2	3	18
28	AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	105 - PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	0	12
29	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	2 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	3	0	19
30	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	PROBLEMAS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS)	0	2	1	27
31	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	4 - MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	0	15
32	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	6 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	0	15
33	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUROS)	0	1	0	29
34	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	20 - DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	3	0	17
35	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	22 - REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	3	1	24
36	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	39 - INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	4	1	18
37	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	106 - PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	10	12	13	12
38	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	- MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO – INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	10	3	20
39	97 - CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	111 - MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	0	1	0	21
Total de Reclamos Recibidos:			163			
Número Total de Operaciones en el Trimestre			334,438			