



**Reclamos de Entidades del Sistema Financiero
1er. Trimestre 2024**

Resolución N° 9, Anexo N° 26 de F. 26.06.2024 del Directorio del Banco Central de Chile

#	Código Entidad	Identificación de la Entidad			Identificación del Cliente			Detalle del Reclamo									
		Nombre Entidad	Departamento	Código	Tipo de Reclamo	Código	Nombre de Reclamante	Causa de Acción	Producto	Matrícula de Reclamante	Motivo de Reclamo	Estado	Fecha de Reclamación	Resolución	Fecha de Pago	Observaciones	
1	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente no recibe su extracto de Tarjeta de Crédito de manera automática. Se le solicita que nos manifieste su dirección de mail para realizar las actualizaciones correspondientes y se le envíe la solicitud.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
2	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente no recibe su extracto de Tarjeta de Crédito de manera automática. Se le solicita que nos manifieste su dirección de mail para realizar las actualizaciones correspondientes y se le envíe la solicitud.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
3	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	JURÍDICA	N/A	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamante no haber recibido automáticamente su extracto de tarjeta corporativa. Se realizan los ajustes correspondientes con los datos de la dirección del mail y se envía la solicitud.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe el extracto de tarjeta corporativa.		
4	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	04062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo mal pago de asesores de crédito. Se deriva el reclamo para la identificación de la asesora y se pueden tener las medidas disciplinarias que corresponden. Se contacta al cliente para agradecer por la oportunidad de elegir.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo sobre asesores comerciales.		
5	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	05062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo pago de préstamo realizado y no pagado. Se deriva el reclamo al canal correspondiente. Se contacta con el cliente para explicar el procedimiento de pago. Se realiza el proceso de imputación y se consulta al Cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo fuera de imputación del pago realizado.		
6	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	05062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo entrega de billetes dañados en una Sucursal. Menciona que desembolsó su préstamo al cancelar las billetes dañados. Recurre que fue un cobro no controlado para pagamente Bío-Bío. Se le menciona al Cliente que si sigue en buenas condiciones para el cliente para pagar el préstamo. Agregar el contacto.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo que recibió billetes dañados al momento del desembolso de su préstamo.		
7	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente no recibe su extracto de Tarjeta de Crédito de manera automática. Se le solicita que nos manifieste su dirección de mail para realizar las actualizaciones correspondientes y se le envíe la solicitud.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
8	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclamo demora en la atención brindada en Sucursal. Se deriva el reclamo al canal y desde allí informamos que la demora se debió a una diferencia en la firma de la cliente. Se valió a generar el documento para la firma para cliente ya que no pudo ingresar. Se realiza el contacto con el cliente para explicar la situación. Todo que cuando disponga de tiempo volverá a la sucursal.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo demora en la atención brindada en sucursal.		
9	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente no recibe su extracto de Tarjeta de Crédito de manera automática. Se le solicita que nos manifieste su dirección de mail para realizar las actualizaciones correspondientes y se le envíe la solicitud.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
10	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	05062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente no recibe su extracto de Tarjeta de Crédito de manera automática. Se le solicita que nos manifieste su dirección de mail para realizar las actualizaciones correspondientes y se le envíe la solicitud.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
11	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	05062024	TELEFÓNICO	COA	Reclamo abstracción de la renovación de un Certificado de Depósito. Menciona que cuando se acercó a las oficinas de una sucursal para generar el documento de renovación del depósito, el personal de atención no le entregó el documento y no recibió ningún llamado. Se le indica que se le envíe el número de documento y se le entregará el documento de renovación de su Certificado de Depósito de Ahorros. Se informa al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo abstracción de un Certificado de Depósito de Ahorros.		
12	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	11062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo por reintegro de una compra realizada en un Supermercado. Se deriva el reclamo al área de Tarjetas para las verificaciones que corresponden. Cuando se realicen que corresponden a su proceso y se respalda al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por reintegro Compra en Supermercado.		
13	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	11062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo por reintegro de una compra realizada en una Estación de Servicios. Se deriva el reclamo al Área de Tarjetas y se confirma que corresponden. Se procesa el reintegro de la compra al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por reintegro de una compra en Estación de Servicios.		
14	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	04062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo demora en la entrega de la pagaré. Se deriva el reclamo al área correspondiente donde se confirma que por error ingresaron el documento habido sido enviado a otra sucursal, una vez que se el documento correcto se entregó con el cliente para informarse que el pago se encuentra disponible para ser usado. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo demora en la entrega de pagaré.		
15	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo que figura pagando a demora en informarnos. Se deriva el reclamo al Área correspondiente y confirmamos que el pago está realizado una vez que el pago concluye. Contactamos a su correo electrónico para informarlo.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo que figura pagando a demora en su informarnos.		
16	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	13062024	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo reintegro de una compra realizada en una estación de servicios. Se deriva el reclamo al área correspondiente y se confirma que corresponden al mercadería reintegro. Se informa al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por reintegro de una compra en Estación de Servicios.		
17	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	21062024	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo por desconocimiento de deuda en una compra que no realizó el cliente. Se deriva el reclamo al área de tarjetas para las gestiones que corresponden y desde allí confirmamos la inversión del monto mencionado ya que no corresponde.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por desconocimiento de deuda.		
18	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	N/A	24062024	OTROS - ESPECÍFICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo por cancelación de tarjeta corporativa. Solicita el cumplimiento de la cancelación de la deuda de la tarjeta. Se deriva al área correspondiente a cancelar y se confirma el cancelamiento de la tarjeta de manera al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por cancelación de tarjeta corporativa.		
19	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	24062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo que figura pagando en los registros de Informarnos por parte de la cliente que ha sido cancelado ya su préstamo. Se deriva al área correspondiente y se confirma que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el proceso de cancelación se encuentra en proceso. Se contacta al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no figura pagando en los registros de Informarnos.		
20	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	28062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo gestión de cobros por falta de pago estando al día en su préstamo. Se deriva el caso al área correspondiente y se confirma que efectivamente el cliente se encuentra al día. Se contacta al cliente y se informa de forma puntual los días que por el momento.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo gestión de cobros.		
21	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	30062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo gestión de cobros por falta de pago habiendo cancelado su deuda. Se deriva el reclamo al área de cobros para las verificaciones que corresponden y una vez confirmado que la gestión no corresponde. Se contacta con el cliente para aclarar la situación.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo gestión de cobros.		
22	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	21062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo no poder abonar el pago de la tarjeta de crédito en una boca de cobros. Se deriva el reclamo al canal correspondiente y desde esa área se realizan las verificaciones correspondientes y se realizan los pagos. Se informa al cliente de la situación de su cuenta.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo impedimento para abonar en una boca de cobros.		
23	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo por gestión de cobros. Menciona que no le ha llegado el dinero y que ha sido cancelado su préstamo sucursal del Banco. Se deriva el reclamo al área correspondiente y se confirma que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se contacta con el cliente para informarse que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo gestión de cobros.		
24	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	03062024	PRESENCIAL	PRESTAMOS	Reclamo por la intención en la formación de asesores de ventas. Indica que se le entregó un boleto otorgado por una asesora de cobros y se entregó un boleto otorgado por una asesora de cobros. Se contacta con el cliente para informarse que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo gestión de asesores de ventas. Se realizó los mismos Boleto de asesores.		
25	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	02062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente no recibe su extracto de Tarjeta de Crédito de manera automática. Se le solicita que nos manifieste su dirección de mail para realizar las actualizaciones correspondientes y se le envíe la solicitud.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
26	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	02062024	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Reclamo por no haber recibido automáticamente el pago de un préstamo. Se deriva el reclamo al área correspondiente para realizar las verificaciones y se informa al cliente que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se contacta al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que el pago de su cuota no fue debitado de manera automática de su caja de ahorro.		
27	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	02062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo no poder recibir el pago de la tarjeta de crédito en una boca de cobros. Se deriva el reclamo al área de cobros y desde allí se realiza el pago de la tarjeta de crédito en una boca de cobros. Se informa al cliente que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo no poder recibir el pago de la tarjeta de crédito en una boca de cobros.		
28	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	02062024	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo la regulación de su tarjeta de crédito. Indica que ha sido otorgado el préstamo y que el monto base mencionado ya que no ha sido otorgado ya que no ha sido otorgado el préstamo. Se deriva el reclamo al área de cobros y se confirma que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se contacta al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo la regulación de su tarjeta en su caso.		
29	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente no recibe su extracto de Tarjeta de Crédito de manera automática. Se le solicita que nos manifieste su dirección de mail para realizar las actualizaciones correspondientes y se le envíe la solicitud.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
30	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	01062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo por notificación recibida. Cliente menciona estar al día en su pago de préstamo y aún así recibe la notificación. Se deriva el reclamo al área de cobros para las verificaciones y desde allí se realiza el pago. Se informa al cliente que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por notificación recibida estando al día en su préstamo.		
31	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo que surge figura en Informarnos cuando que ya ha sido cancelado su deuda en el mes de Diciembre. Se deriva al área de cobros para las verificaciones y desde allí se realiza el pago. Se informa al cliente que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por figurar sus datos en los registros de Informarnos.		
32	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo que figura en Informarnos cuando que ya ha sido cancelado su deuda. Se deriva al área de cobros y desde allí se realiza el pago. Se informa al cliente que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por figurar sus datos en los registros de Informarnos.		
33	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente no recibe su extracto de Tarjeta de Crédito de manera automática. Se le solicita que nos manifieste su dirección de mail para realizar las actualizaciones correspondientes y se le envíe la solicitud.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
34	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	04062024	PRESENCIAL	PRESTAMOS	Reclamo no haber recibido una atención adecuada en una sucursal. Menciona que cuando se acercó a la sucursal del Banco para solicitar un préstamo, el personal de atención no le entregó el documento que le había solicitado. Se deriva el reclamo al área de cobros y se confirma que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se contacta al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por haber recibido una atención inadecuada.		
35	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo por un mensaje recibido. Cliente menciona haber recibido un mensaje de cobro cuando el monto se encuentra al día. Se solicita tiempo de gestión y indica que ya se le ha informado al cliente que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por gestión de reclamo via mensaje estando al día.		
36	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo por notificación recibida en su celular. Menciona que sus días de abono van por \$800.000. Se informa al cliente que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por notificación recibida no su celular.		
37	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	14062024	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo por gestión de cobros. Menciona que no le ha llegado el dinero y que ha sido cancelado su préstamo. Se deriva el reclamo al área de cobros y se confirma que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se contacta al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por gestión de cobros.		
38	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente menciona que no le llega su extracto de manera automática. Se verifica en el sistema que el cliente recibió su tarjeta. Se indica que se verifica en la sección correcta no devuendo. Cliente confirma recepción.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
39	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	21062024	NOTA	OTROS - ESPECÍFICO	Reclamo falta de entrega de parte del agente de la Sucursal. Cliente menciona que cuando realizó una comisión de depósito de una transferencia recibida en Western Union, se le entregó el dinero en efectivo pero no se le entregó el dinero. Se deriva el reclamo al área de cobros y se confirma que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se contacta al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por atención recibida.		
40	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	21062024	NOTA	OTROS - ESPECÍFICO	Reclamo por el Servicio de Western Union. Reclamo que el sistema no funciona y no es la primera vez que intenta utilizar el servicio, indica que se le entregó el dinero en efectivo pero no se le entregó el dinero. Se solicita disculpas por el momento.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por el Servicio de Western Union.		
41	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	22062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo gestión de cobros. Según la línea que se no corresponde debido a que realizó transferencia para sus pagos. Se deriva al área de cobros y se confirma que el reclamo se refiere a la mora de tarjeta de crédito. Se informa al Cliente y se realiza el pago correspondiente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo gestión de cobros.		
42	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	21062024	NOTA	PRESTAMOS	Reclamo por temas de mora en sucursal. Se deriva el reclamo al Canal telefónico y mencionamos que existían un recurso en esa fuerza. Se confirma que el cliente se acercó a otra sucursal para el desembolso.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por tiempo de espera en sucursal.		
43	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	21062024	NOTA	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo aplicación de pago de tarjeta por transferencia bancaria realizada. Se deriva el reclamo al área de cobros y desde allí se realiza el pago. Se informa al cliente que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo aplicación de pago de tarjeta por transferencia bancaria realizada.		
44	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	26062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente menciona que no le llega su extracto de manera automática. Se verifica en el sistema que el cliente recibió su tarjeta. Se indica que se verifica en la sección correcta no devuendo. Cliente confirma recepción.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
45	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	27062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente menciona que no le llega su extracto de manera automática. Se verifica en el sistema que el cliente recibió su tarjeta. Se indica que se verifica en la sección correcta no devuendo. Cliente confirma recepción.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
46	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	26062024	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Reclamo que el cliente que pasó a generar una caja de ahorro y que aún no está habilitado. Se deriva el reclamo al área de cobros para que se genere un proceso. Se habilita y se informa al cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo habilitación de Caja de Ahorro.		
47	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	04062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo por no recibir su extracto de manera automática. Se deriva el reclamo al área correspondiente y se verifica que el reclamo se encuentra en proceso. Se contacta al cliente para informarse que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que no recibe su extracto de tarjeta de crédito de manera automática.		
48	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	04062024	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo que surge figura en Informarnos cuando que ya ha sido cancelado su deuda en el mes de Diciembre. Se deriva al área de cobros para las verificaciones y desde allí se realiza el pago. Se informa al cliente que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por figurar sus datos en los registros de Informarnos.		
49	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	M	07062024	TELEFÓNICO	PRESTAMOS	Reclamo por Informarnos. Se deriva el reclamo al canal correspondiente y desde allí confirmamos que esta persona no se encuentra en el sistema de cobros y se confirma que el pago se encuentra en proceso y se confirma que el pago se encuentra en proceso. Se confirma la entrega del mercadería a ser el cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por figurar sus datos en Base de Informarnos.		
50	2013	FRANKEIRA INMAGUHO JAPONESA S.A.I.C.A.	CENTRAL	Aseguro	FISCA	F	12062024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente menciona que no le llega su extracto de manera automática. Se verifica en el sistema que el cliente							