

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 de Enero 2020 al 31 de Marzo 2020

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	
1	Créditos De Consumo	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	20	81	25
		Disconformidad Por Notificaciones Dirigidas A Terceras Personas	13	17	15
		Inadecuada Atención Al Usuario	10	13	19
2	Tarjeta De Crédito	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	7	47	16
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	22	4	23
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	4	14	23
3	Cuenta De Ahorro	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	6	20	23
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	2	15	24
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	10	1	16
4	Tarjeta De Débito	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	8	11	23
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	15	1	17
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	8	8	26
5	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	14	15	28
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	3	15	26
		Inadecuada Atención Al Usuario	2	7	17
6	Cuenta Corriente	Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	1	1	22
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	1	25
7	Cuenta CTS	Inadecuada Atención Al Usuario	0	1	7
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	1	0	12
8	Cuenta A Plazo	Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	0	2	16
9	Servicios Varios (Cambios, Cobranzas, Pago Judiciales, Pago De Planilla, Entre Otros Similares)	Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	1	0	19
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendido por la empresa					578
Total de operaciones del trimestre					360,121