

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

**Periodo 01/01/2016 al 31/03/2016**

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	
1	Tarjeta de Crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	31	38	11
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	46	6	12
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	8	31	11
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	55	44	18
		Información - errada / insuficiente / engañosa	11	16	18
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	7	14	15
3	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	14	12
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	10	7	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	3	18
4	Tarjeta de Débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	9	1	5
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	4	2	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	31
5	Depósitos de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	1	21
		Cancelación de cuenta	1	1	1
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	2		5
6	Factoring y/o Descuentos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	18
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	2		37
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de	1		27
7	Cuenta CTS	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10
		Inadecuada atención al usuario		1	2
8	Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	23
9	Depósitos a Plazos	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	8
10	-	-	-	-	-
<b>Total de reclamos atendidos por la Empresa</b>					<b>606</b>
<b>Total de operaciones en el trimestre</b>					<b>411,223</b>