

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01/04/2017 al 30/06/2017

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	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	17	38	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	30	18	17
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	33	4	10
2	Crédito de Consumo	Operaciones mal/no procesada	40	53	15
		Inadecuada atención al usuario	14	6	7
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	12	6	8
3	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	10	16
		Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	8	6	8
		Inadecuada atención al usuario	3	2	6
4	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	13	1	8
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	11	0	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	7
5	Depósitos de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	18
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	8	1	6
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	4	3	13
6	Factoring y/o Descuentos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
		Inadecuada atención al usuario	1	0	8
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	19
		Inadecuada atención al usuario	1	0	7
8	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	14
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	0	15
9	Depósitos a Plazos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la Empresa					569
Total de operaciones en el trimestre					362,959