

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo 01 de Abril 2019 al 30 de Junio 2019

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	20	85	15
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	31	8	20
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronogram)	2	36	22
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	79	23
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	11	33	23
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	12	12
3	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	37	6	21
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	22	1	16
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	4	16	18
4	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	40	21
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	7	34	18
		Inadecuada atención al usuario	2	7	10
5	Depósitos de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	10	23
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	1	9	18
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	7	3	21
6	Cuenta Corriente	Inadecuada atención al usuario	0	1	4
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	8
7	Factoring y/o Descuentos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	7
8	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
<b>Total de reclamos atendidos por la Empresa</b>					<b>769</b>
<b>Total de operaciones en el trimestre</b>					<b>376,913</b>