

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01/07/2017 al 30/09/2017

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	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	104	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	18	17	14
		Inadecuada atención al usuario	17	9	12
2	Tarjetas de Crédito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos)	47	11	19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	41	10
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	13	33	9
3	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos)	44	2	16
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	42	0	11
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	24	3	14
4	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	36	15
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	10	12	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	8	14
5	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos)	23	1	10
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	15	1	13
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	2	6	8
6	Factoring y/o Descuentos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	1	14
7	Cuenta Corriente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	26
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	5
8	Depósitos a Plazos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	4
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9
9	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
10	Cheques	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	9
Total de reclamos atendidos por la Empresa					865
Total de operaciones en el trimestre					389,199