

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo 01/10/2017 al 31/12/2017

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	38	7
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	13	31	10
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	32	10	9
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	33	93	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	17	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	11	9
3	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	40	1	7
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	35	0	12
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	14	2	21
4	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	23	18
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	9	14	6
		Inadecuada atención al usuario	6	7	17
5	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	11	3	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	11	10
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	2	9	9
6	Factoring y/o Descuentos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	14
7	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	19
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	0	4
9	Depósitos a Plazos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	18
		Inadecuada atención al usuario	1	0	4
10	-	-	-	-	-
<b>Total de reclamos atendidos por la Empresa</b>					<b>836</b>
<b>Total de operaciones en el trimestre</b>					<b>434,285</b>