

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01/01/2017 al 31/03/2017

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	Tarjeta de Crédito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	29	8	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	15	22
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	5	18	20
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	39	32
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	13	24
		Inadecuada atención al usuario	9	4	11
3	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	18	23
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	4	6	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	5	23
4	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	39	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	37
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	8	0	7
5	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	6	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	10
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	4	1	12
6	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	10
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma)	0	1	8
7	Cuenta Corriente	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	1	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	27
8	Depósitos a Plazos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
9	Factoring y/o Descuentos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	45
10	Cheques	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0	1	17
Total de reclamos atendidos por la Empresa					458
Total de operaciones en el trimestre					374,345