

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01 de Abril 2018 al 30 de Junio 2018

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	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	19	126	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	54	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, etc.)	2	48	11
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	127	18
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	2	44	16
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	24	8	12
3	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	33	18
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	7	25	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	2	13
4	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	27	6	12
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	24	0	17
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	22	1	14
5	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	6	8	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	7	19
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	8	0	17
6	Factoring y/o Descuentos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	11	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	17
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	16
7	Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	9
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	0	21
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	9
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales)	0	1	4
9	Crédito Corporativo, a grandes y a medianas empresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	15
10	Arrendamiento Financiero (leasing)	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	25
Total de reclamos atendidos por la Empresa					728
Total de operaciones en el trimestre					365,187