

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01/04/2016 al 30/06/2016

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	
1	Tarjeta de Crédito	Problemas referidos a programas de lealtad	49	18	12
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	52	8	20
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronogram	35	17	7
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	62	80	29
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	7	14	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	11	34
3	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	14	5	19
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	13	0	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	25
4	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	6	23
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	5	5	22
		Inadecuada atención al usuario	1	2	11
5	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	4	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	21
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	22
6	Factoring y/o Descuentos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	47
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	36
		-	-	-	-
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	22
		-	-	-	-
8	Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
9	Depósitos a Plazos	Inadecuada atención al usuario	1	0	4
10	Servicio de Atención al	Inadecuada atención al usuario	1	0	5
Total de reclamos atendidos por la Empresa					675
Total de operaciones en el trimestre					364,261