

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**
**Periodo 01/07/2016 al 30/09/2016**

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	Tarjetas de Crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	29	50	23
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	40	4	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronogramas)	26	12	12
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	37	84	26
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	20	32
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	9	18
3	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	52	54	9
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	11	10	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	8	11
4	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	27	3	6
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	9	0	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	28
5	Depósitos de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	5	18
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	3	3	22
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	4	1	7
6	Factoring y/o Descuentos	Inadecuada atención al usuario	3	0	20
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo,)	0	2	31
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	7
7	Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	28
8	Depósitos a Plazos	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	0	1	4
9	Crédito Corporativo, a grandes y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	26
<b>Total de reclamos atendidos por la Empresa</b>					<b>764</b>
<b>Total de operaciones en el trimestre</b>					<b>364,124</b>