

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01/10/2016 al 31/12/2016

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	28	55	23
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	12	34	22
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	39	6	38
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	91	37
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	13	31
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	11	48
3	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	58	41	25
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	15	24
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	5	11	25
4	Tarjeta de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	22	1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	4	24
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	0	9	7
5	Depósitos de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	7	23
		Inadecuada atención al usuario	3	2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	21
6	Cuenta Corriente	Inadecuada atención al usuario	0	1	2
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	26
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29
		Inadecuada atención al usuario	1	0	2
8	Factoring y/o Descuentos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo,)	0	2	40
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	15
9	Depósitos a Plazos	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, Acuerdos	0	1	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	29
10	Crédito Corporativo, a grandes y a medianas empresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	8
Total de reclamos atendidos por la Empresa					739
Total de operaciones en el trimestre					400,737