

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo 01 de Enero 2018 al 31 de Marzo 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	8	58	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	45	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	40	10
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	97	15
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	8	28	14
		Inadecuada atención al usuario	8	10	8
3	Tarjeta de Débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	61	1	11
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	51	0	9
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	29	1	13
4	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	44	13
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	2	20	11
		Inadecuada atención al usuario	8	6	8
5	Depósitos de Ahorros	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	22	0	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	13	11
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	13	1	12
6	Factoring y/o Descuentos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	2	10
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	2	3
7	Cuenta Corriente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	9
8	Servicios varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	8
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
10	Crédito Corporativo, a grandes y a medianas empresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	8
Total de reclamos atendidos por la Empresa					871
Total de operaciones en el trimestre					396,681