

INFORMACION DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS
Período del : 01/01/2019 al 31/03/2019



Nº	Operación/ servicio/ producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	22
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	9
		Incumplimiento del Secreto Bancario	1	0	27
		Entrega de billetes falsos	1	0	20
2	Cuenta a Plazo	Modificación de tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	10
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	4
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	1	0	7
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	3	11
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos y sobregiros según corresponde)	4	7	13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operado por la empresa (No dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	9	11
		Entrega de billetes falsos	1	0	21
5	Créditos Hipotecarios para vivienda	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	13
6	Créditos de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	6
7	Pago de Servicios	Entrega de billetes falsos	1	0	3
8	Servicios Varios (Cambios, cobranzas, pago judiciales, pagos de planillas, entre otros similares)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	10
9	Atención al público (no relacionado a operaciones o productos financieros ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	2	9
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Retenciones indebidas (Incluye retenciones judiciales o de Cobranza coactiva)	1	0	25
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	15
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	6
		Otros Motivos	1	0	17
		TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	22	26	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					50
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					12
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					281,360