

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/04/2016 al 30/06/2016

N°	Operación, Producto o Servicio	Motivo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolucion
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro (no incluye cuenta sueldo)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	36	31.08
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	14	86	22.79
		Entrega de billetes falsos	1	0	19
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	18
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	13.33
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	12.5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	2	28.67
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	33
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	5	31.6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	129
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	4	29.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	24.5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	19.33
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	37
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	28.5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	19
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	14
		Liquidaciones erradas	4	0	22.75
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	2	9.33
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	12	10.08
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	76.14
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	8	15.4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	2	11.75
5	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	17
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	11.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	83

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/04/2016 al 30/06/2016

N°	Operación, Producto o Servicio	Motivo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolucion
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	39
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	4	12.27
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	6.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	10
8	Carta fianza / fianzas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	17
9	Pago de servicios	Entrega de billetes falsos	1	0	49
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	10.11
10	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	11
11	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	23	17.88
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	31
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	6
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	27.5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	20.6
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	0	26.83
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	7	22.8
<b>T O T A L</b>			94	232	22.47
<b>TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					418
<b>TOTAL NRO. DE OPERACIONES</b>					1387474