

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/10/2017 al 31/12/2017

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	2	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	4	3	18.57
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	7	21
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	5
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	3	24.5
		Entrega de billetes falsos	5	0	6.8
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	3	8.33
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	2	1	26
02	Cuenta a plazo	Inadecuada atencion al usuario	1	3	6.5
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	17.5
03	Cuenta cts	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	22
		Liquidaciones erradas	3	1	10
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	69
04	Tarjeta de débito	Inadecuada atencion al usuario	0	1	9
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	3	4	6.43
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	7	30.89
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	22	4	28.85
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	5	41	10.48
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	4	7	6.91
		Problemas relacionados con cajeros automaticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retencion de tarjeta)	9	53	10.35
		Deficiencias tecnicas en los cajeros automaticos	1	2	5.33
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	21
05	Credito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con la pagina web de la empresa	0	1	6
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	0	16
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atencion al usuario	0	1	11
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	24
07	Credito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	3	4	26.57
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	14
		Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	3	2	9
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	8	2	12.2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	11	6	12.06
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	2	5.33
		Incumplimiento del secreto bancario	0	1	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	6.5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	21.67
08	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada atencion al usuario	1	1	2.5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	2
09	Otras garantias (reales y personales)	Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	20
10	Servicio de recaudaciones	Inadecuada ejecucion de garantias	1	0	27
11	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	1
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	0	1	23
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	13.5
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	18
		Entrega de billetes falsos	1	0	5
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada atencion al usuario	1	2	4.33
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
13	Servicio de atencion al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atencion al usuario	9	30	8.54
14	Creditos a pequenas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	1	34
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	6	3	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	9	12	15.62
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	5	17.8
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	1	14.2
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	11.5
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	5	22.45
		Entrega de billetes falsos	1	0	8
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	0	1	11
Inadecuada atencion al usuario	12	6	12.78		
T O T A L			187	236	14
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					429
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					1447837