

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Período : 01/04/2017 al 30/06/2017

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	16.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	12.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	8	9.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	16.67
		Liquidaciones erradas	1		28.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	12	18	18.27
		Entrega de billetes falsos	2		8.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	3.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero).	12	188	10.61
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	4	13.63
2	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		21.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	12.40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	2.00
3	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	3.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		9.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero).		6	9.83
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	16.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	86	11.79
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		71.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	5.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	10.00
5	Credito Hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.		1	12.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		7.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		2	15.00
6	Credito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	15.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		19.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	2	1	18.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos		3	21.00
		Entrega de billetes falsos	1		16.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		2	9.50
7	Banca-Seguros(seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	10.00
8	Transferencia de Fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		17.00
9	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		18.00
10	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	20.50
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	6	14.63
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	15.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	24.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	29.20
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	1	4	20.40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	14.67
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores		1	23.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	8	11.67
TOTAL			80	371	12.54
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,392,064