

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Período : 01/04/2016 al 30/06/2016

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6	42	10.06
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	15.50
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero).	9	176	10.81
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos		2	15.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	6.67
		Liquidaciones erradas	2		19.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	15.75
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		7	23.00	
2	Cuenta a Plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1	9.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	13.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	17.25
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	8.50
3	Cuenta CTS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	20.50
		Entrega de billetes falsos	1		11.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		12.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	65	9.08
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	16.33
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	6.00
5	Credito Hipotecario para vivienda	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	1		14.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		30.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		20.00
6	Credito de consumo	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	4	19.60
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)		1	30.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	20.50
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		20.00
7	Transferencias de Fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		21.00
8	Servicio de recaudación	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		6.00
9	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		18.00
10	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	12	13	14.04
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		11.00
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	20.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3		17.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio.	2		2.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	16.00
TOTAL			65	331	11.70
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,248,046