

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios

Período : 01/07/2016 al 30/09/2016

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	28.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	15.25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	4.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	22.00
		Problemas relacionados con los cajeros corresponsales		1	16.00
		Problemas presentados con la tarjeta de credito o debito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1		8.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	26	476	15.34
		Entrega de billetes falsos	3		14.33
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	14.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta).	8	167	12.24
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	8.00
2	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		16.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	18.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	1		14.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	4	10.80
3	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	1	13.00
4	Tarjeta de Debito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		2	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	63	11.48
		Problemas presentados con la tarjeta de credito o debito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	7	15.13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	26.50
5	Credito Hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	19.00
		Problemas relacionados a garantías(entre otros:valuación,tasación y ejecución).	1		22.00
6	Credito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	15.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	16.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	20.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		27.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		19.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	5		16.00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	1		12.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	15.50
7	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	23.00
8	Transferencia de Fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	10.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		27.00
9	Pago de Servicios	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	2.00
10	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		1	24.00
11	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	10.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	12	20	18.53
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	18.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	1	25.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		28.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	25.00
		Liquidaciones Erradas	1		25.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	2	4	24.17
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	1		27.00
		Entrega de billetes falsos	2		5.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	18.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	4	16.83
13	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	2		22.00
TOTAL			98	782	14.73
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,257,084