

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
 Periodo : 01/10/2017 al 31/12/2017

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABUELTOS A favor de la empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de absolución
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	17,00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		11,33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	10,83
		Retenciones indebidas(incluye resoluciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		8,00
		Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros,cargos,abonos y sobregiros,según corresponda)	16	1	11,29
		Entrega de billetes falsos	3		9,00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	5	226	5,41
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	4	9,43
		Problemas relacionados con los cajeros corresponsales	1	1	12,00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		5,75
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8		9,75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	10,00
		Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros,cargos,abonos y sobregiros,según corresponda)	1		20,00
		Entrega de billetes falsos	1		10,00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	9,00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	15,00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	11,00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11,00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		3,00
		Operaciones no reconocidas(consumos,disposiciones,retiros,cargos,abonos y sobregiros,según corresponda)	2		12,50
3	Cuenta CTS	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1	60	3,92
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	1	7,67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	121	5,70
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3		16,67
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	20,00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		6,00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	13,00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	17,50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	29,00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	1		36,00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	11,00
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores	1		15,00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		7,00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7,00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	13,80
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	15,86
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	12,67
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	1		19,00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	16,00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	21,00
5	Crédito Hipotecario para vivienda	Reporte indebido a la Central de Riesgos	2	1	24,00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	1	5,00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7,00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	22,50
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)		50	4,92
		Servicio de recaudación	1		19,00
		Pago de servicios	1		17,00
		Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	1		10,00
		Deconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.		2	6,50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6,00
6	Crédito de Consumo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	13,00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	14	12	8,23
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		17,00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		13,50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	16,40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	22,25
		Problemas relacionados a garantías(entre otros:valuación,tasación y ejecución)	1		14,00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	19,00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	2		16,00
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos		1	22,00
7	Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos valores		2	11,50
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	7		9,66
		TOTAL	131	510	2.674,867
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			7.14