

Período Del 01/04/2018 al 30/06/2018

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)	
				A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	01	CUENTA DE AHORRO (No incluye el código 102)	06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS.	1		8.00	
	06				1	6.00	
	99				1	30.00	
			18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS, Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1		24.00	
2	99	03 CUENTA CTS	06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS.		1	13.00	
3	99	04 CUENTA A PLAZO FIJO	06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS.	1		3.00	
4	99	06 TARJETA DE DÉBITO	15 PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)	1		5.00	
5	99	07 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	4		9.75	
				1		15.00	
				39	1	7.00	
6	99	CRÉDITO CONSUMO	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	1		9.00	
	01			02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1	14.00	
	99				3	6.67	
	01			03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1	6.00	
	99				1	9.00	
	99			06 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1	5.00	
	99				13 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS.	2	20.00
	99			18 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	11.00	
	99				22 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS, Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	4.00
	01			39 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1	21.00	
99	1	23.00					
7	99	29 SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28	39 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1		1.00	
8	99	96 ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		11.00	
	01			39 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	2	8.50	
	99				2	8.50	
9	99	97 CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	1		30.00	
				03	3	1	14.75
				20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	8.00
				39	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	4	1
				1		9.00	
TOTAL				39	6		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				42			
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS				12.69			
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE				272,138			