

Período Del 01/01/2018 al 31/03/2018

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	06	CUENTA DE AHORRO (No incluye el código 102)	18 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA).		1	55.00	
	99			2	11.00		
	01			29 ENTREGA DE BILLETES FALSOS.	1	6.00	
2	99	CUENTA CTS	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		17.00	
	01			06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS.	2	24.50	
3	01	CUENTA A PLAZO FIJO	06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS.	1		5.00	
4	01	TARJETA DE DÉBITO	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		27.00	
	99			06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS.		1	15.00
5	99	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS(ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN).	1		19.00	
			39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1		27.00	
6	99	CRÉDITO CONSUMO	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	1		30.00	
	01			1		9.00	
	99			02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		21.00
	01				1		29.00
	99			1		8.00	
	01			2	1	18.00	
	99			1		8.00	
	01			03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		14.00
	99				1		6.00
	99				1		27.00
	99			2		23.50	
	01			13 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS(ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN).	1		21.00
	01				1		8.00
	99				1		8.00
	99			20 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS.		1	27.00
	01			22 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	6.00
	99			2		14.00	
99	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1		5.00			
7	99	24 ARRENDAMIENTO FINANCIERO(LEASING)	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS.	1		53.00	
			03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).		1	8.00	
8	01	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	07 RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA).	1		1.00	
9	99	96	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		5.00	
			39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	2	1	7.33	
10	01	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	1		26.00	
	99			1		22.00	
	99			03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		6.00
	99				5	1	20.67
	99			06 TRANSACCIONES NO PROCESADAS/MAL REALIZADAS.	1		15.00
	99			20 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS.	5	3	16.88
	99				1		15.00
01	2		25.00				
			39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	1		17.00	
TOTAL				53	11		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				67			
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS				17.25			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE				262,696			

