



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

II Trimestre - 2015

Período: Del 01 / 04 / 2015 al 30 / 06 / 2015

Nº	Operacion, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	CAJEROS AUTOMATICOS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO, VOUCHER, OPERACIÓN NO PROCESADA EN CAJERO, RETENCIÓN DE TARJETA EN CAJERO)	1	20	20
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	1	-	
2	CUENTA DE AHORRO	DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	-	1	19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS)	2	-	
3	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	30
4	TARJETA DE DÉBITO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	25
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS)	1	-	
5	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	20
		INADECUADA EJECUCIÓN DE GARANTÍAS	1	-	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	-	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	-	
6	CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	-	1	27

7	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	24
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	2	
8	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE 24 - B	1	-	30
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	2	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO TARIFAS, SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS	1	-	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	-	
9	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	18
		MODIFICACIÓN DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	-	
10	DESHONESTIDAD FRENTE A LA EMPRESA	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	-	24
11	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, PAGO DE SIMILARES)	DEMORA EN LA ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	-	1	25
12	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O ENTRE DIFERENTES PLAZAS DE UN MISMO BANCO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	21
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>29</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>49</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE</b>			<b>12</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>61</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>610,516</b>		