

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

I TRIMESTRE 2016

Período: Del 01 / 01 / 2016 al 31 / 03 / 2016

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	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	-	19
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	8	
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	
2	CRÉDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	31
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	1	
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	
3	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	-	22
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	1	

		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	1	
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	-	1	
4	CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	2	23
		INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	-	
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	1	-	
5	CUENTA CTS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	-	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	-	
6	CUENTA DE AHORRO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	-	20
		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	-	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	2	
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	5	-	
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	-	1	
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSÓ EFECTIVO O VOUCHER, RETENCIÓN DE TARJETA)	4	19	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	

7	<b>OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS</b> (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	<b>PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS</b> (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	1	-	7
8	<b>TARJETA DE DÉBITO</b>	<b>OPERACIONES NO RECONOCIDAS</b> (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	-	1	57
9	<b>TÍTULOS VALORES</b> (CHEQUES, PAGARÉS, ENTRE OTROS)	<b>INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO</b> - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	-	13
10	<b>TRANSFERENCIAS DE FONDOS</b> (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UNA MISMA SUPERVISADA)	<b>TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS</b>	-	1	59
<b>TOTAL</b>			<b>25</b>	<b>44</b>	<b>27</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>69</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN TRAMITE EN EL TRIMESTRE</b>			<b>11</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>80</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			<b>816,388</b>		