

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2019 al 30/09/2019

N°	OPERACION. 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)	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	30.00
2	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	5.33
3	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	21.50
4	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	20.50
5	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[07] Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	19.50
6	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	9.00
7	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[15] Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	12.00
8	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	2	25.00
9	[01] Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	14.67
10	[02] Cuenta corriente	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11.00

ATENCIÓN AL USUARIO

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2019 al 30/09/2019

11	[03] Cuenta a plazo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9.00
12	[03] Cuenta a plazo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28.00
13	[03] Cuenta a plazo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	17.00
14	[04] Cuenta CTS	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	22.00
15	[04] Cuenta CTS	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	29.00
16	[04] Cuenta CTS	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	27.00
17	[04] Cuenta CTS	[08] Resolución de contrato	1	0	5.00
18	[06] Tarjeta de débito	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18.00
19	[06] Tarjeta de débito	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13.00
20	[06] Tarjeta de débito	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5.00
21	[06] Tarjeta de débito	[103] Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0	28.00
22	[06] Tarjeta de débito	[28] Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	11.00
23	[06] Tarjeta de débito	[38] Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	19.00
24	[06] Tarjeta de débito	[39] Inadecuada atención al Usuario -	2	0	5.50

ATENCIÓN AL USUARIO

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2019 al 30/09/2019

		Problemas en la calidad del servicio			
25	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10.00
26	[07] Crédito hipotecario para vivienda	[27] Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	19.00
27	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6.00
28	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28.00
29	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[30] Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	4.00
30	[08] Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	21.50
31	[09] Crédito de consumo	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	26.00
32	[09] Crédito de consumo	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	28.50
33	[09] Crédito de consumo	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	20.50
34	[09] Crédito de consumo	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8.00
35	[09] Crédito de consumo	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	17.33
36	[09] Crédito de consumo	[18] Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	23.33

ATENCIÓN AL USUARIO

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2019 al 30/09/2019

37	[09] Crédito de consumo	[34] Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	27.00
38	[09] Crédito de consumo	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	15.00
39	[09] Crédito de consumo	[999] Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	7.00
40	[103] Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	26.00
41	[11] Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14.00
42	[16] Otras garantías (reales y personales)	[13] Problemas relacionados a garantías (entre otros : valuación, tasación y ejecución)	0	1	21.00
43	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[06] Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5.00
44	[17] Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1.00
45	[27] Servicio de recaudación	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	20.00
46	[28] Pago de servicios	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	14.00
47	[29] Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	29.00
48	[96] Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	16.50
49	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[01] Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13.00
50	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[02] Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	19.71

ATENCIÓN AL USUARIO

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/07/2019 al 30/09/2019

51	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[03] Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	26.00
52	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[106] Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	2	15.00
53	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[33] Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	13.00
54	[97] Créditos a pequeñas empresas y microempresas	[39] Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	13.17
		TOTAL	52	53	17.55
	TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO				105
	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				1,965,725