

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2017 al 31/03/2017

Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.- Cuenta de ahorros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobretiros según corresponda)	0	2	12
	Entrega de billetes falsos	0	1	20
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9
2.- Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	20
3.- Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
4.- Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	28
5.- Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	2	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	14
6.- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
	Reporte indebido en central de riesgo	1	0	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	1	14
	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	22
TOTAL:		25	12	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:		36		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES:		34894		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/2016 al 31/12/2016

Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.- Cuenta de ahorros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	26
2.- Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	28
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	26
3.- Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	21
	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	25
4.- Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	21
	Reporte indebido en la central de riesgos	0	3	25
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	11
5.- Créditos a pequeñas empresas y microempres	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	14
TOTAL		15	8	21
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				24
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES				45197

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2016 al 30/09/2016

Operación, servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.-	Cuenta de ahorros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
2.-	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	18
3.-	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	0	28
		Reporte indebido en la central de riesgo	0	2	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	2	18
4.-	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	5	0	19
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	3	4	23
5.-	Créditos a pequeña y microempresa	Reporte indebido en la central de riesgo	0	1	21
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	8	4	21
TOTAL :			18	16	20
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE :			28		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES :			41,066		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/2016 al 30/06/2016

Operación, servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.-	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	8
2.-	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	3	2	15
3.-	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1	0	26
		Reporte indebido en la central de riesgo	0	2	14
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	0	25
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	2	4	10
4.-	Créditos a pequeña y microempresa	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	39
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1	0	23
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	1	15
		Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	3	2	8
TOTAL :			15	12	18
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE :					33
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES :					21,741

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

Operación, servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.-	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	22
2.-	Crédito de Consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	2	0	28
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	4	0	20
3.-	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pagos de planilla, entre otros similares), distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	23
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	0	1	24
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	2	0	28
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	30
4.-	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	5	0	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	3	1	20
5.-	Créditos a pequeña y microempresa	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	29
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	2	0	17
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores	1	0	29
		Difusión sin autorización del usuario	3	0	22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	0	29
TOTAL :			29	3	24
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE :					25
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES :					26,548

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/2015 al 31/12/2015

Operación, servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.-	Crédito Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas/mal realizadas.	1	0	29
2.-	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas/mal realizadas.	2	1	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	0	1	30
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio.	1	0	18
3.-	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pagos de planilla, entre otros similares), distinto a los señalados en los artículos 27 y 28	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio.	1	0	22
4.-	Créditos a pequeña y microempresa	Transacciones no procesadas/mal realizadas.	1	2	18
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	8	1	25
		Reporte indebido en la central de riesgos.		1	21
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio.	1		11
TOTAL :			15	6	21
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE :					32
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES :					33,473

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2015 al 30/09/2015

Operación, servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de Absolución (Días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.-	Crédito de Consumo	Entrega de billetes falsos	1	0	29
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	21
2.-	Otras Garantía (reales y personales)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	25
3.-	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pagos de planilla, entre otros similares), distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	1	0	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10	0	16
		Entrega de billetes falsos	1	0	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	14
		Inadecuada atención al usuario	1	0	14
4.-	Créditos a pequeña y microempresa	Cobros indebidos de interes, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF entre otros <i>carros según corresponda</i>)	1	0	28
		Transacciones no procesadas / Mal realizadas	6	1	19
		Liquidaciones erradas	1	0	19
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	21
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	25
		Entrega de billetes falsos	1	0	13
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	22
		Inadecuada atención al usuario	2	0	18
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	3	0	22
Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	30		
TOTAL :			37	3	19
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE :					40
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES :					28,671