

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO - 2017 (DEL 01.10.2017 AL 31.12.2017)

Código	Operación /Servicio/ Producto	Código	MOTIVO DEL RECLAMO	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
				A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
09	CONSUMO	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	36	26	21
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	6	17
		1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	37	5	17
		8	Resolución de contrato	31	3	18
		39	Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	14	10	19
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	2	16
		33	Difusión de información sin autorización del usuario	7	2	21
		22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	1	17
		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	3	19
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	15
		105	Problemas relacionados con la pagina web de la empresa	2	1	14
		34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	19
		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	22
		106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	21
		35	Problemas referidos a programas de lealtad	0	2	18
		18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	12
		29	Entrega de billetes falsos	1	0	10
		17	Incumplimiento del secreto bancario	1	0	25
		TOTAL:				211
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO						319
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL PERIODO						276
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						317,104