

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/01/2018 al 31/03/2018

N°	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos absueltos <sup>3</sup>		Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup> (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		X	30
2	CRÉDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS SEGÚN CORREPONDA).	X		30
3	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	X		05
4	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		X	25
5	CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO.	X		29
6	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS SEGÚN CORREPONDA).		X	02
7	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.	X		29
8	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO.	X		29
9	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3).	X		30
10	CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.		X	31
11	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.	X		13
12	CUSTODIA DE	INADECUADA O INSUFICIENTE	X		16

	VALORES	INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.			
13	CRÉDITO DE CONSUMO	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS.		X	10
14	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.		X	28
15	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS.		X	26
16	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.		X	29
17	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.		X	29
18	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO.		X	02
19	CRÉDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS SEGÚN CORRESPONDA).	X		28
20	CRÉDITO DE CONSUMO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO.		X	27
21	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3).	X		22
22	CRÉDITO DE CONSUMO	LIQUIDACIONES ERRADAS.	X		27
23	CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO REALIZADAS / MAL REALIZADAS.		X	11
24	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.		X	11

25	CRÉDITO DE CONSUMO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO.		X	02
26	CUENTA A PLAZO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA).	X		05
27	CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO REALIZADAS / MAL REALIZADAS.		X	05
28	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS.		X	11
<b>Total</b>			<b>12</b>	<b>16</b>	<b>22</b>
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>					<b>28</b>
<b>Total número de operaciones</b>					<b>227,375</b>