



una financiera solidaria

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/04/2018 al 31/06/2018

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio	X		7
2	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Entrega de billetes falsos	X		6
3	CRÉDITO DE CONSUMO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	X		24
4	CRÉDITO DE CONSUMO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	X		26
5	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES)	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio	X		19
6	CRÉDITO DE CONSUMO	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	X		16
7	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	X		18
8	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio	X		30
9	CRÉDITO DE CONSUMO	Transacciones no procesadas/mal realizadas		X	28
10	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	11
11	CUENTA A PLAZO	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio		X	5
12	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	30



una financiera solidaria

13	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		X	30
14	CRÉDITO DE CONSUMO	Transacciones no procesadas/mal realizadas		X	23
15	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	22
16	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio		X	28
17	CRÉDITO DE CONSUMO	Entrega de billetes falsos	X		17
Total			9	8	20
Total de reclamos recibidos en el trimestre					17
Total número de operaciones					231,380