



una financiera solidaria

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: del 01/07/2018 al 30/09/2018

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	Incumplimiento del secreto bancario	1		21
2	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio	1		25
3	CRÉDITO DE CONSUMO	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas		1	20
4	CUENTA A PLAZO	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio		1	30
5	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio		1	21
6	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS, ETC) DISTINTO A LO SEÑALADO EN CÓDIGOS 27 Y 28	Entrega de billetes falsos	1		30
7	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS, ETC) DISTINTO A LO SEÑALADO EN CÓDIGOS 27 Y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		27
8	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio	1		30
9	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		23



una financiera solidaria

10	CRÉDITO DE CONSUMO	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	13
11	ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio		1	11
12	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS, ETC) DISTINTO A LO SEÑALADO EN CÓDIGOS 27 Y 28	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc, según corresponda)	1		9
13	CRÉDITO DE CONSUMO	Reporte indebido en la central de riesgos	1		4
14	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		18
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		1	25
16	CRÉDITO DE CONSUMO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		1
17	CRÉDITO DE CONSUMO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
Total			11	06	18
Total de reclamos recibidos en el trimestre					17
Total número de operaciones					230,491