

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: del 01/10/2018 al 31/12/2018

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	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		8
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		8
3	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		3
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Entrega de billetes falsos	1		17
5	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, etc) distinto a lo señalado en Cód. 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		24
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)		1	27
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, etc) distinto a lo señalado en Cód. 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	2
8	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		17
9	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		22
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	9
11	Crédito de consumo	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)		1	12
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, etc) distinto a lo señalado en Cód. 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	10



una financiera solidaria

13	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	22
14	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	26
15	Cuenta a plazo	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1		22
16	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	23
17	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
18	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
19	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		17
20	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		30
21	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
22	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		21
<b>Total</b>			<b>13</b>	<b>09</b>	<b>14</b>
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>					<b>22</b>
<b>Total número de operaciones</b>					<b>222,577</b>