

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: del 01/07/2019 al 30/09/2019

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	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		X	27
2	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		X	28
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	X		26
4	Crédito de consumo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		X	27
5	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	X		28
6	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		X	15
7	Créditos a pequeñas empresas y	Inadecuada o insuficiente información sobre		X	23

	microempresas	operaciones, productos y servicios			
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		X	19
9	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	24
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	28
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Entrega de billetes falsos	X		27
12	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	3
13	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		X	30
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	X		26
15	Crédito de consumo	Difusión de información sin autorización del usuario	X		27
16	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	X		26
17	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	X		27
18	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		X	28

	judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28				
19	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	X		29
20	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos		X	28
21	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		X	27
22	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		X	27
23	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	X		28
24	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		X	27

25	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	X		26
26	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		X	24
27	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	20
28	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos		X	20
29	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	X		20
30	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	X		28
31	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	X		28
32	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	14
33	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	X		27
34	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	26

35	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	X		28
36	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	X		27
37	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		X	17
38	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		X	24
39	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		X	10
40	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	21
41	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	X		27
42	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		X	23

43	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	20
44	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	X		24
45	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		X	23
46	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	X		28
47	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	28
48	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos		X	13
49	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	X		18
50	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		X	29
51	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	6
52	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		X	18
53	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	X		1
54	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	X		14
55	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		X	22

	planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28				
56	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		X	21
57	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	16
Total			22	35	23
Total de reclamos recibidos en el trimestre					57
Total número de operaciones					247,352