

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/19 al 31/03/19

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,745	1,673	3.69
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1,598	263	11.72
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1,291	445	28.69
		Otros motivos	2,029	1,320	26.63
2	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	816	146	12.63
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	174	44	14.89
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	75	21	12.32
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	604	284	19.80
		Otros motivos	1	-	26.00
4	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	81	3	9.56
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	71	6	36.30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	2	14.08
		Otros motivos	86	49	36.37
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	36	17	58.83
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	35	22	54.68
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	6	16.00
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	4	37.00
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	3.71
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	59.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	-	25.00
		Otros motivos	5	-	63.60
7	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	4	29.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	7	67.76
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	43.50
		Otros motivos		1	66.00
8	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	-	35.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	28.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	49.00
		Otros motivos	4	-	31.75
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	-	41.35
10	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	146.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	-	21.71
11	Otros	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	3	9	12.08
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,769	4,329	16.40

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

15,891

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

3,134,107