**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

**Periodo: Del 01/01/18 al 31/03/18**

| 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) | 4,548 | 4,043 | 7.70 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3,261 | 1,792 | 28.71 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 889 | 2,105 | 27.27 |
| | | Otros | 1,569 | 1,118 | 28.12 |
| 2 | Tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 378 | 2,892 | 12.15 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 1,057 | 2,184 | 27.50 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 927 | 2,007 | 24.10 |
| | | Otros | 2,148 | 817 | 86.33 |
| 3 | Atención al público | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1,030 | 1,705 | 21.23 |
| | | Difusión de información sin autorización del usuario | 2 | 2 | 81.50 |
| 4 | Banca - Seguros | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 289 | 283 | 10.12 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 184 | 174 | 15.36 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 62 | 108 | 9.59 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 1 | | 28.00 |
| 5 | Crédito de Consumo | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 726 | 276 | 11.64 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 238 | 71 | 38.92 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 101 | 57 | 46.32 |
| | | Otros motivos | 167 | 65 | 38.37 |
| 6 | Cuenta de ahorro | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 581 | 396 | 11.54 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 180 | 61 | 31.31 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 86 | 27 | 44.88 |
| | | Otros | 44 | 56 | 45.55 |
| 7 | Otras Operaciones, Servicios y/o Producto | Problemas referidos a programas de lealtad | 616 | 298 | 18.63 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 94 | 64 | 24.53 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 126 | 25 | 26.81 |
| | | Otros motivos | 183 | 86 | 9.16 |
| 8 | Cuenta corriente | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 86 | 249 | 34.21 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 227 | 32 | 19.39 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 45 | 15 | 48.60 |
| | | Otros | 103 | 66 | 34.86 |
| 9 | Crédito hipotecario para vivienda | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 82 | 111 | 8.09 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 79 | 33 | 33.08 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 36 | 23 | 44.42 |
| | | Otros motivos | 46 | 42 | 41.63 |
| 10 | Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 75 | 14 | 20.81 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 20 | 8 | 36.29 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 14 | 7 | 63.86 |
| | | Otros | 17 | 10 | 36.37 |
| 11 | Otros | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 151 | 35 | 33.61 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 54 | 26 | 36.04 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 54 | 6 | 52.72 |
| | | Otros motivos | 46 | 21 | 42.15 |
| **TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS** | | | **20,622** | **21,410** | **22.27** |

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:** **44,850**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:** **31,206,655**