

RECLAMOS RECIBIDOS AL III TRIMESTRE DEL 2014

N°	CODIGO	MOTIVOS	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	2	17.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	12.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	17.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	25.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	16.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	15.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	20.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	17.00
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	27.00
		Cancelación de cuenta	2	0	16.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	30.00
			0	1	15.00
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8.00
		Cancelación de cuenta	1	3	15.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	18.00
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	2	19.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	17.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	24.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	25.00
			1	0	31.00
7	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17.00
		Cancelación de cuenta	0	1	24.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	25.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	4	20.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	21.00
		Inadecuada atención al usuario	2	0	22.00
		Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	0	17.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	21.00
8	Cajeros automáticos	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	17.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1	25	16.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	21.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1	2	31.00
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	24.00
10	Desgravamen	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	18.00
11	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	0	18.00
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	19.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	3	25.00
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	24.00
		Inadecuada atención al usuario	3	0	29.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	30.00
13	Microseguros	Demora en el pago de la indemnización	0	1	25.00
14	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	1	0	12.00
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			89		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			94		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1069814		