



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2015 al 31/03/2015

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	48	14	30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	6	28
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	47	50	24
2 Servicio de Atención al Usuario	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	29	30	26
	Disconformidad para notificaciones dirigidas a terceras personas	70	1	26
	Inadecuada atención al usuario	30	26	49
3 Cuenta de Ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	13	25	19
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	36	6	65
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	12	25	22
4 Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de	4	19	21
	Problemas relaciones con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada	26	42	37
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)		1	11
5 Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	12	4	26
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	8	15	29
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5		20
6 Arrendamiento Financiero (Leasing)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	7	5	69
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	64
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	4	17
7 Credito Consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	4	23
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	3	5	43
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	34
8 Cuenta a Plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	1	85
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	4	1	50
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	43
9 Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		21
	Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente	1	1	42
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	2		87
10 Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	13
	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	1	2	69



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período: Del 01/01/2015 al 31/03/2015

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
11 Otros	Cuenta Corriente	3	1	61
	Tarjeta de Debito	1	2	96
	Sepelio	3		51
	Aval y/o otras garantías		2	25
	Tarjeta de Credito		2	50
	Pago de Servicios		2	66
	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	1		24
	Cheques	1		21
	Accidentes Personales		1	47
	Transacciones vía internet (Banca Electrónica)		1	37
	Servicios Varios (Cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	1		22
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1605		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		2,411,458		