

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/10/08 al 31/12/08



N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Depósitos de Ahorros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	14
		Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos)	6	4	40
		Retenciones indebidas	11	10	59
		Operaciones en cuenta no reconocidas	2	1	92
		Información errada en la central de riesgos y/o rectificación de la información	0	1	36
		Transacción no procesada / mal realizada	1	0	35
		Problemas relacionados con los cajeros	3	8	38
		Billetes falsos	3	0	28
	Maltrato en la atención al usuario	4	6	45	
2	Depósitos a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	37
		Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos)	2	0	185
		Retenciones indebidas	0	1	27
		No recibí póliza de seguro	0	21	38
		Maltrato en la atención al usuario	0	1	76
3	Cuenta Corriente	Retenciones indebidas	0	1	74
4	Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	33
		Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos)	3	0	57
		Retenciones indebidas	0	0	0
		Maltrato en la atención al usuario	1	0	39
5	Tarjetas de Crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	12	42
		Cobro indebido de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros	488	2178	60
		Operaciones en cuenta no reconocidas	583	146	68
		Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia	40	2489	12
		Información errada en la central de riesgos y/o rectificación de la información	26	65	44
		Transacción no procesada / mal realizada	311	1329	57
		Problemas relacionas con los cajeros	0	2	21
		No recibí póliza de seguros	0	1	54
		Nulidad de afiliación	18	5	92
		Maltrato en la atención al usuario	37	120	26
		Otros Motivos	135	248	49
6	Créditos Comerciales y Microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos o servicios	2	1	34
		Cobro indebido de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros	1	5	47
		Operaciones en cuenta no reconocidas	4	1	160
		Información errada en la central de riesgos y/o rectificación de la información	1	9	61
		Transacción no procesada / mal realizada	2	8	63
		No recibí póliza de seguros	0	1	211
		Maltrato en la atención al usuario	5	3	33
		Otros motivos	3	15	27
7	Créditos de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	47
		Cobro indebido de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros	2	1	37
		Operaciones en cuenta no reconocidas	0	1	30
		Información incorrecta o engañosa sobre operaciones, productos o servicios	0	0	0
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	3	5	60
		Transacción no procesada / mal realizada	1	1	91
		Maltrato en la atención al usuario	2	5	33
		Otros Motivos	2	11	32
8	Créditos Hipotecarios	Cobro indebido de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros	0	0	0
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	0	1	86
		Transacción no procesada / mal realizada	1	0	49
		Otros Motivos	0	0	0