

**ESTADISTICAS DE RECLAMOS
I TRIMESTRE 2018**

PERIODO DEL 02/01/2018 AL 31/03/2018					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22- Reporte indebido a Centrales de Riesgo		1	6
2	03- Cuenta a Plazo	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	12
3	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22- Reporte indebido a Centrales de Riesgo		1	15
4	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		5
5	101-Giros	30- Fallas del Sistema Informático que dificultan operaciones y servicios	1		8
TOTAL DE OPERACIONES EN EL CUARTO TRIMESTRE: 141,071			2	3	9

**ESTADISTICAS DE RECLAMOS
IV TRIMESTRE 2017**

PERIODO DEL 01/10/2017 AL 31/12/2017					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	04- Cuenta CTS	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	13
2	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		20
3	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		20
4	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		8
5	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	20
6	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	12
7	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06-Transacciones no procesadas/mal realizadas		1	8
8	101-Giros	24- Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1		8
TOTAL DE OPERACIONES EN EL CUARTO TRIMESTRE:			4	4	14



**ESTADISTICAS DE RECLAMOS
III TRIMESTRE 2017**

PERIODO DEL 01/07/2017AL 30/09/2017					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	03- Cuenta Plazo	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	3
2	103-Banca Seguros(Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
3	101-Giros	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		15
4	97-Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del Crédito		1	27
TOTAL DE OPERACIONES EN EL TERCER TRIMESTRE: 137137			1	3	12



**ESTADISTICAS DE RECLAMOS
II TRIMESTRE 2017**

PERIODO DEL 01/04/2017 AL 30/06/2017					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	97-Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		14
2	04- Cuenta CTS	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	6
3	03- Cuenta Plazo	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	1
4	09- Crédito de Consumo	Otros Motivos (Detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1		9
TOTAL DE OPERACIONES EN EL SEGUNDO TRIMESTRE: 141,727			2	2	8

**ESTADISTICAS DE RECLAMOS
I TRIMESTRE 2017**

PERIODO DEL 01/01/2017AL 31/03/2017					
Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		6
2	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	18
TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 135,137			1	1	12

**ESTADISTICAS DE RECLAMOS
IV TRIMESTRE 2016**

PERIODO DEL 01/10/2016 AL 31/12/2016					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		12
2	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio	1		4
3	29- Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planilla, entre otros similares) distinto a los señalados en los Códigos 27y28	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	2
4	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106- Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		30
5	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106- Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		7
6	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106- Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	2
7	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio		1	16
8	29- Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planilla, entre otros similares) distinto a los señalados en los Códigos 27 y 28	29-Entrega de billetes falsos	1		23
TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 144,818			5	3	12

**ESTADISTICAS DE RECLAMOS
III TRIMESTRE 2016**

PERIODO DEL 01/07/2016 AL 30/09/2016					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06- Transacciones no procesadas / Mal realizadas.		1	10
TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 125,520				1	10

**ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS
II TRIMESTRE 2016**

PERIODO DEL 01/04/2016 AL 30/06/2016					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	8- Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	20- Disconformidad por notificaciones a terceras personas	1		15
2	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario.		1	19
TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 128,897			1	1	17

**ESTADISTICAS DE RECLAMOS
I TRIMESTRE 2016**

PERIODO DEL 01/01/2016 AL 31/03/2016					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	4- Cuenta CTS	02- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, Productos y servicios.		1	4
2	8- Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	20- Disconformidad por notificaciones a terceras personas	1		15
3	29- Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	29- Entrega de billetes falsos.	1		8
4	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39- Inadecuada atención al usuario.	1		9
5	97- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106- Problemas relacionado con el pago anticipado del crédito	1		25
TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 138,276			4	1	12