

**ESTADISTICAS DE RECLAMOS  
II TRIMESTRE 2017**

PERIODO DEL 01/04/2017 AL 30/06/2017					
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		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
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL SEGUNDO TRIMESTE: 141,727</b>			<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>





**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
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 135,137</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

**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
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 144,818</b>			<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

**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
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 125,520</b>				<b>1</b>	<b>10</b>

**ESTADISTICAS 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
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 128,897</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

**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
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 138,276</b>			<b>4</b>	<b>1</b>	<b>12</b>