

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Jul-18 al 30-Sep-18

Nº	Operación, Servicio ó Producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	TARJETA DE CREDITO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	14	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	2	2	29
		FALLAS EN EL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		3	4
2	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CODIGOS 27 Y 28	FALLAS EN EL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		7	1
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	1
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		9
3	CUENTA CORRIENTE	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	2	1	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	1
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)		2	2
4	TRANSFERENCIA DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTERBANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UNA MISMA SUPERVISADA)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	1
		FALLAS EN EL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	4
5	FACTORING Y/O DESCUENTO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	1
		MODIFICACION INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS		1	116
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		11
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTRANJERO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		4
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	36
7	CARTAS FIANZA / FIANZAS	LIQUIDACIONES ERRADAS	1		1
8	CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CODIGO 102)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	1
Otros			1	3	41
TOTAL			12	43	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			60		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			722,054		