

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 | | |