

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Jul-19 al 30-Set-19

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	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	6	9	94
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	1	2	5
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON TARJETA DE CREDITO O DEBITO (RETENIDA, NO EMITIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESACTIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)	1	2	9
2	TRANSFERENCIA DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTERBANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UNA MISMA SUPERVISADA)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	3	8
		FALLAS EN EL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	30
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	2
3	TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTRANJERO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	5	10
		ERRORES EN AL COMPRA-VENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DE TIPO DE CAMBIO	1		7
4	TITULOS VALORES (CHEQUES, PAGARES, ENTRE OTROS)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	4
		LIQUIDACIONES ERRADAS		1	2
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1		6
5	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	2		6
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	3
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	12
6	ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	4		3
7	FACTORING Y/O DESCUENTO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		2
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)		1	1
8	CUENTA CORRIENTE	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	1	4
9	CUSTODIA DE VALORES	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	14
10	CARTAS FIANZA / FIANZAS	LIQUIDACIONES ERRADAS		1	1
Otros			2	8	9
TOTAL			44	39	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			77		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			805,864		