

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Ene-2023 al 31-Mar-2023

Nº	Operación, Servicio ó Producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			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)	3	5	105
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	73
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)		2	17
2	CUENTA CORRIENTE	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	3	3	4
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	4	2
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	2	1	5
3	TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTRANJERO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	2	4
4	CARTAS FIANZA / FIANZAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	2	7
		INADECUADA EJECUCION DE GARANTIAS OTORGADAS POR ENTIDAD (CARTAS FIANZAS Y OTROS)		1	4
5	TITULOS VALORES (CHEQUES, PAGARES, ENTRE OTROS)	PROBLEMAS CON CHEQUES (MAL EMITIDOS, RECHAZADOS, DUPLICADOS, FALSOS)	2		3
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		2
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTERBANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UNA MISMA SUPERVISADA)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		2	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	1
7	FIDEICOMISO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	1
8	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		1	1
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		1	8
9	CREDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y MEDIANAS EMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		4
10	FACTORING Y/O DESCUENTO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	1
Otros			1	3	
TOTAL			19	33	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			41		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			1,065,589		