

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Oct-19 al 31-Dec-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)	8	22	30
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	4
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA		1	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	2	2	7
3	CARTAS FIANZA / FIANZAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)		3	3
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	1
4	TRANSFERENCIA DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTERBANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UNA MISMA SUPERVISADA)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	3
5	ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	2
6	FACTORING Y/O DESCUENTO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	8
7	TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTRANJERO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		2
8	CUENTA CORRIENTE	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	1		3
Otros			1		50
TOTAL			18	36	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			58		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			816,902		