

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Jul-19 al 30-Sep-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                     | 1                   | 3  |
| 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  |
| 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                     | 7                   | 13   |
| <b>TOTAL</b>                                |  |   | <b>44</b>             | <b>36</b>           |  |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE |  |   | 73                    |                     |  |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES                 |  |   | 805,864               |                     |  |