

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Oct-18 al 31-Dec-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	2	7	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	4	38
		FALLAS EN EL SISTEMA INFORMatico QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		3	19
2	TRANSFERENCIA DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTERBANCARIO, ENTRE DIFERENTES LOCALIDADES DE UNA MISMA SUPERVISADA)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	7	5
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		3
3	SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CODIGOS 27 Y 28	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		5	7
		FALLAS EN EL SISTEMA INFORMatico QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	3
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	6
4	CUENTA CORRIENTE	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)	2	3	6
		FALLAS EN EL SISTEMA INFORMatico QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	1
5	TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTRANJERO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	14
		FALLAS EN EL SISTEMA INFORMatico QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS		1	5
6	FACTORING Y/O DESCUENTO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS		3	17
7	TITULOS VALORES (CHEQUES, PAGARES, ENTRE OTROS)	PROBLEMAS CON CHEQUES (MAL EMITIDOS, RECHAZADOS, DUPLICADOS, FALSOS)	2		8
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA (ESTADOS DE CUENTA, OTROS)		1	1
8	CARTAS FIANZA / FIANZAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	3
Otros			4	2	3
TOTAL			17	44	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			55		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			731,410		