

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/08 al 30/06/08

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días hábiles)
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	05 Tarjetas de Débito	26 Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	1	26	25
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	10	11	43
		22 Transacción no procesada/mal realizada (incluye mal funcionamiento de operaciones por Internet, errores en compra-venta de moneda extranjera, otros)	4	1	13
2	06 Tarjetas de Crédito	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	9	8	15
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	4	62
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	3	2	15
3	08 Créditos de Consumo	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	4	5	16
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	3	5	23
		01 Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	23
4	02 Depósitos a Plazo	04 Modificación de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	6	3	18
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	3	21
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	0	2	23
5	01 Depósitos de Ahorros	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	8	14
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	0	1	30
		27 Billetes falsos	1	0	1
6	03 Cuenta Corriente	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	0	2	23
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	1	19
		21 Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	1	0	4

N°	OPERACIÓN,SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días hábiles)
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
7	24 Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	22 Transacción no procesada/mal realizada (incluye mal funcionamiento de operaciones por Internet, errores en compra-venta de moneda extranjera, otros)	0	4	18
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	16
		27 Billetes falsos	1	0	6
8	07 Créditos Comerciales y microempresas (con excepción de las modalidades de créditos señaladas específicamente en esta relación)	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	2	28
		VACÍO			
		VACÍO			
9	13 Aales y Otras Garantías	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	19
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	113
		VACÍO			
10	09 Créditos Hipotecarios (con excepción de las modalidades de créditos señaladas específicamente en esta relación)	01 Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6
		VACÍO			
		VACÍO			
11	VACÍO	VACÍO			
		VACÍO			
		VACÍO			
			<b>52</b>	<b>90</b>	