

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/10 al 31/03/10

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	58	15
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	2	2	18
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	20
2	08 Créditos de Consumo	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	1	11
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	11
		01 Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	5	2	21
3	01 Depósitos de Ahorros	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	8	11
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	2	1	8
		27 Billetes falsos	1	0	4
4	06 Tarjetas de Crédito	18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	2	4	31
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	2	3	7
		21 Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	2	1	6
5	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)	1	2	6
		27 Billetes falsos	2	0	15
		68 Maltrato en la atención al usuario	2	0	1
6	02 Depósitos a Plazo	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	1	1	9
		27 Billetes falsos	1	0	7
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6

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	04 Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	6
		VACÍO	-	-	-
8	09 Créditos Hipotecarios (con excepción de las modalidades de créditos señaladas específicamente en esta relación)	01 Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	6
		VACÍO	-	-	-
		VACÍO	-	-	-
9	11 Factoring y/o Descuento	25 Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/bienes	0	1	27
		VACÍO	-	-	-
		VACÍO	-	-	-
10	14 Fideicomisos	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	35
		VACÍO	-	-	-
		VACÍO	-	-	-
11	18 Cajeros Automáticos	26 Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	1	0	9
		VACÍO	-	-	-
		VACÍO	-	-	-
12	OTROS (*)		18	8	
			65	95	