

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/08 al 31/03/08

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	01 Depósitos de Ahorros	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	17	18	15
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	4	0	15
		26 Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	0	3	12
2	05 Tarjetas de Débito	26 Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	4	20	20
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	9	3	37
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	1	13
3	06 Tarjetas de Crédito	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	12	5	17
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	5	20
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	2	3	50
4	02 Depósitos a Plazo	04 Modificación de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	5	13	15
		01 Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	34
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
5	08 Créditos de Consumo	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	5	20
		04 Modificación de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	3	25
		19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	0	4	22
6	24 Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	68 Maltrato en la atención al usuario	4	0	4
		22 Transacción no procesada/mal realizada (incluye mal funcionamiento de operaciones por Internet, errores en compra-venta de moneda extranjera, otros)	0	1	38
		VACÍO			
7	03 Cuenta Corriente	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	0	15
		09 Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	18
		18 Maltrato en la atención al usuario	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	
8	04 Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	Modificación de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	0	1	20
		Transacción no procesada/mal realizada (	1	0	31
		VACÍO			
9	VACÍO	VACÍO			
		VACÍO			
		VACÍO			
10	VACÍO	VACÍO			
		VACÍO			
		VACÍO			
11	VACÍO	VACÍO			
		VACÍO			
		VACÍO			
			<b>78</b>	<b>87</b>	