

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/08 al 30/09/08

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)	2	66	16
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	5	11	17
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	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)	13	6	11
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	9	5	18
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	2	5	53
3	08 Créditos de Consumo	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	5	3	14
		21 Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	2	5	12
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	6
4	01 Depósitos de Ahorros	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	8	8	12
		18 Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	4	0	16
		27 Billetes falsos	4	0	8
5	24 Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	4	0	16
		22 Transacción no procesada/mal realizada (incluye mal funcionamiento de operaciones por Internet, errores en compra-venta de moneda extranjera, otros)	2	2	15
		68 Maltrato en la atención al usuario	4	0	8
6	02 Depósitos a Plazo	04 Modificación de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas	1	3	12
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	1	18
		68 Maltrato en la atención al usuario	1	2	9

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	03 Cuenta Corriente	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	3	9
		27 Billetes falsos	2	0	6
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	28
8	11 Factoring y/o Descuento	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros	1	1	10
		22 Transacción no procesada/mal realizada (incluye mal funcionamiento de operaciones por Internet, errores en compra-venta de moneda extranjera, otros)	1	1	24
		VACÍO	-	-	-
9	04 Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	01 Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
		02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	28
10	12 Cartas Fianza / Fianzas	01 Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	8
		03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	14
		VACÍO	-	-	-
11	25 Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema financiero	19 Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros	0	1	13
		VACÍO	-	-	-
		VACÍO	-	-	-
			78	129	