

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 de enero 2019 al 31 de marzo 2019

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	
1	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	2	98	21
		Operaciones mal/no pcesada	7	32	26
		Operaciones No Reconocidas	30	10	19
2	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	5	25	22
		Operaciones mal/no pcesada	10	72	30
		Disconformidad por notif dirig a terceras personas	14	9	22
3	Tarjeta de Débito	Operaciones No Reconocidas	58	17	17
		Prob relac cajeros propios(no disp efectivo,vouch)	19	0	15
		Prob relac cajeros otras empresas (no disp efectivo,vouch)	25	3	17
4	Depósitos de ahorros	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	3	26	23
		Operaciones mal/no pcesada	4	12	25
		Operaciones No Reconocidas	23	6	20
5	Créditos Hipotecario para vivienda	Información - errada / insuficiente / engañosa	2	6	17
		Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	8	23	25
		Operaciones mal/no pcesada	10	41	22
6	Factoring y/o Descuentos	Información - errada / insuficiente / engañosa	0	2	28
		Disconformidad por notif dirig a terceras personas	1	3	17
7	Cuenta Corriente	Operaciones mal/no pcesada	0	1	30
		Disconformidad por notif dirig a terceras personas	1	0	14
8	Crédito Corporativo, a grandes y a medianas empresas	Cobros indebidos de Inter, comis, gast y tribut.	0	1	21
		Correspondencia - Demora/incumplimiento	1	0	22
9	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Prob relac cajeros propios(no disp efectivo,vouch)	1	0	13
		Prob relac cajeros otras empresas (no disp efectivo,vouch)	1	0	8
10	Transferencia de dinero al extranjero	Correspondencia - Demora/incumplimiento	0	1	6
Total de reclamos atendidos por la empresa					800
Total de operaciones en el trimestre					362,644