

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2015 al 30/06/2015

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Depósito a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	8
		Cancelación de cuenta	1	0	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8
		Otros motivos de reclamo	4	6	13
2	Cuenta CTS	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		5	24
		Cancelación de cuenta		1	15
		Otros motivos de reclamo	3	11	21
3	Tarjeta de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2,229	1,060	16
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	2,724	365	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,752	1,086	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	609	291	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	403	277	33
		Otros motivos de reclamo	981	1,055	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,711	4,161	13

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 13,707
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 7'433,352