

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2015 al 30/09/2015

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	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	1	19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	22
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	16
		Otros motivos de reclamo	6	11	17
2	Cuenta CTS	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	14	10	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	39	16
		Otros motivos de reclamo	13	101	19
3	Tarjeta de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1,409	3,326	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2,012	1,952	10
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF	3,009	353	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	992	523	15
		Operaciones no reconocidas	533	409	38
		Otros motivos de reclamo	1,537	1,361	16
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,536	8,090	15

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 16,955
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 8'228,476