

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 calendario) |
|--------------|---|---|-----------------------|---------------------|--|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 1 | TARJETAS DE CRÉDITO | TOTAL | 555 | 937 | 15.98 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 178 | 480 | 14.18 |
| | | Operaciones en cuenta no reconocidas | 291 | 339 | 17.02 |
| | | Retenciones indebidas | 34 | 42 | 17.92 |
| | | Otros Motivos | 52 | 76 | 18.96 |
| 2 | TARJETAS DE DÉBITO | TOTAL | 169 | 319 | 11.19 |
| | | Problemas relacionados con los cajeros | 53 | 273 | 10.52 |
| | | Operaciones en cuenta no reconocidas | 107 | 35 | 12.89 |
| | | Problemas presentados con la tarjeta de Crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, etc) | 7 | 6 | 9.31 |
| | | Otros Motivos | 2 | 5 | 11.43 |
| 3 | DEPÓSITO DE AHORROS | TOTAL | 199 | 88 | 15.22 |
| | | Transacción no procesada / mal realizada | 82 | 39 | 16.45 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 62 | 28 | 14.57 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 21 | 1 | 8.18 |
| | | Otros Motivos | 34 | 20 | 16.39 |
| 4 | PROBLEMAS REFERIDOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO | TOTAL | 71 | 58 | 11.64 |
| | | Maltrato en la atención al usuario | 40 | 39 | 10.16 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 27 | 15 | 13.31 |
| | | Otros Motivos | 4 | 4 | 17.50 |
| | | | | | |
| 5 | CUENTA CORRIENTE | TOTAL | 54 | 46 | 15.90 |
| | | Transacción no procesada / mal realizada | 19 | 20 | 13.95 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 25 | 13 | 20.53 |
| | | Ejecuciones Garantías | | 5 | 14.80 |
| | | Otros Motivos | 10 | 8 | 10.67 |
| 6 | CAJERO AUTOMÁTICO | TOTAL | 36 | 59 | 9.86 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 8 | 39 | 9.70 |
| | | Billetes falsos | 16 | 1 | 7.41 |
| | | Problemas relacionados con los cajeros | 1 | 8 | 12.89 |
| | | Otros Motivos | 11 | 11 | 10.86 |
| 7 | BANCA ELECTRÓNICA | TOTAL | 62 | 25 | 15.99 |
| | | Maltrato en la atención al usuario | 24 | 8 | 8.63 |
| | | Operaciones en cuenta no reconocidas | 23 | 6 | 25.86 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | 1 | 1 | 9.00 |
| | | Otros Motivos | 14 | 10 | 14.46 |
| 8 | CRÉDITOS COMERCIALES Y MICROEMPRESAS | TOTAL | 18 | 16 | 20.94 |
| | | Operaciones en cuenta no reconocidas | 10 | 7 | 19.76 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 2 | 3 | 26.60 |
| | | Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos. | 1 | 3 | 9.75 |
| | | Otros Motivos | 5 | 3 | 25.50 |
| 9 | CRÉDITOS DE CONSUMO | TOTAL | 21 | 7 | 12.29 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 8 | 1 | 12.44 |
| | | Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos. | 3 | 2 | 20.40 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 3 | 2 | 9.80 |
| | | Otros Motivos | 7 | 2 | 9.00 |
| 10 | CRÉDITOS HIPOTECARIOS | TOTAL | 14 | 4 | 16.50 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 5 | 1 | 20.50 |
| | | Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos. | 4 | 1 | 12.00 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 4 | | 14.50 |
| | | Otros Motivos | 1 | 2 | 18.67 |
| 11 | OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS | TOTAL | 176 | 93 | 15.41 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 16 | 23 | 19.49 |
| | | Información incorrecta o engañosa sobre operaciones, productos o servicios | 26 | 12 | 14.42 |
| | | Monto primas | 13 | 13 | 15.31 |
| | | Otros Motivos | 121 | 45 | 14.70 |
| TOTAL | | | 1375 | 1652 | 14.73 |