

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Feb-2024 al 29-Feb-2024

Nº	Operación, Servicio ó Producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas con abono temporal		5	114
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		2	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	4
2	Carta fianza / fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
3	Transferencias de fondos al extranjero	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	8
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1
4	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los Señalados en los códigos 27 y 28.	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		3
6	Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
Otros					
TOTAL			3	10	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			12		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			390,083		