

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Nov-2024 al 30-Nov-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	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas con abono temporal		2	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	2
3	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los Señalados en los códigos 27 y 28.	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
4	Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	12
5	Carta fianza / fianzas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1
TOTAL			6	5	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			12		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			464,284		