

N°	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2,190	830	11.90
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	383	589	6.95
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	780	177	5.62
		Otros Motivos	2,008	966	3.54
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,356	655	11.60
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	816	372	8.26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	666	410	9.29
		Otros Motivos	2,395	694	9.38
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	944	312	3.71
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	44	15	4.90
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	27	3	5.87
		Otros Motivos	9	4	4.00
4	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	109	343	7.40
		Contratación o cargo indebido de seguros.	198	28	7.90
		Renovación indebida de póliza de seguros	112	46	7.97
		Otros Motivos	62	20	9.01
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	233	101	3.85
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	99	40	4.06
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	59	18	4.18
		Otros Motivos	149	66	4.20
6	Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	104	247	8.33
		Contratación o cargo indebido de seguros.	186	17	8.30
		Renovación indebida de póliza de seguros	102	46	7.69
		Otros Motivos	32	21	9.42
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	483	115	5.99
8	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	107	195	7.4
		Contratación o cargo indebido de seguros.	107	18	7.84
		Renovación indebida de póliza de seguros	57	50	6.87
		Otros Motivos	16	16	10.19
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	103	83	4.99
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	42	25	9.79
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	53	11	5.48
		Otros Motivos	157	90	6.60
10	Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	58	56	8.38
		Contratación o cargo indebido de seguros.	53	1	8.57
		Renovación indebida de póliza de seguros	15	30	7.89
		Otros Motivos	45	22	8.34
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	498	79	6.24
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	263	125	5.95
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	139	148	7.57
		Otros Motivos	940	411	7.23
			16,199	7,495	7.76