

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,418	2,912	12.74
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1,968	2,860	18.68
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2,109	2,573	14.32
		Otros Motivos	5,792	9,030	5.26
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	614	10,480	2.74
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1,632	4,527	5.65
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,608	647	8.68
		Otros Motivos	1,892	1,917	7.15
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4,742	6,894	14.90
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	355	155	12.35
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	82	339	6.40
		Otros Motivos	345	350	8.62
4	Servicio de Atención al Usuario	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4,628	2,142	8.53
		Inadecuada atención al usuario	892	119	6.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	405	391	9.22
		Otros Motivos	1,198	1,472	8.76
5	Seguro de Bancos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,293	1,632	10.64
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	831	1,132	12.70
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	301	170	13.73
		Otros Motivos	306	320	12.50
6	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	151	1,737	6.59
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	125	816	4.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	195	148	10.80
		Otros Motivos	145	256	8.71
7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	176	1,410	3.79
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	293	426	7.35
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	54	64	9.81
		Otros Motivos	135	188	8.19
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	89	348	5.01
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	47	35	10.95
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	10	39	7.41
		Otros Motivos	468	547	8.65
9	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	237	301	7.87
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	79	389	4.94
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	47	178	4.24
		Otros Motivos	92	93	6.63
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	451	251	9.70
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	48	103	6.38
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	6	8.80
		Otros Motivos	40	10	8.46
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	225	102	11.13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	39	202	4.36
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	94	128	8.39
		Otros Motivos	152	178	12.19
			37,817	58,017	8.98

Total de operaciones en el trimestre

81,950,216