

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,566	6,249	4.08
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4,181	3,208	14.45
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2,697	1,741	12.33
		Otros Motivos	5,089	6,132	12.62
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	652	8,231	3.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,250	3,511	5.51
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	914	256	7.22
		Otros Motivos	2,974	1,760	6.08
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,449	7,671	19.86
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,408	671	12.92
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	54	617	4.36
		Otros Motivos	378	403	13.28
4	Atención al público	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,028	941	6.94
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,547	192	4.99
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	900	683	5.32
		Otros Motivos	1,064	1,482	7.61
5	Seguro de Bancos	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,113	2,434	6.04
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	496	970	9.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	191	559	7.63
		Otros Motivos	937	1,189	11.60
6	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	185	2,768	2.98
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	429	1,006	3.95
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	346	168	6.22
		Otros Motivos	816	341	6.58
7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	280	1,663	4.74
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	295	233	8.36
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	156	144	10.18
		Otros Motivos	367	258	7.70
8	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	113	1,455	4.74
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	114	784	4.32
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	46	161	5.41
		Otros Motivos	321	159	8.37
9	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,473	330	7.64
10	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	133	402	5.65
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	141	109	9.15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	14	67	3.85
		Otros Motivos	120	76	9.66
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,199	345	8.08
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	175	273	5.85
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	175	60	9.52
		Otros Motivos	414	353	7.63
			42,200	60,055	9.05

Total de operaciones en el trimestre

84,556,821