

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)	3,668	5,272	4.11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,466	2,142	7.75
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,509	2,706	25.66
		Otros Motivos	4,351	3,283	7.57
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	472	4,891	2.45
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,041	3,429	6.06
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	638	469	7.24
		Otros Motivos	2,067	1,386	7.57
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,740	6,338	24.94
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,544	555	7.60
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	232	55	6.42
		Otros Motivos	22	33	4.93
4	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)	279	3,436	2.36
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	632	1,497	4.73
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	349	279	7.54
		Otros Motivos	1,033	705	8.13
5	Seguro de Bancos	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,424	2,221	7.10
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	208	244	9.51
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	109	108	9.51
		Otros Motivos	396	304	12.60
6	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	298	1,525	3.73
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	226	184	7.49
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	218	150	8.10
		Otros Motivos	416	293	7.15
7	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	139	1,332	4.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	142	586	3.98
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	48	207	5.55
		Otros Motivos	373	176	9.56
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1,485	502	4.54
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	113	1	4.51
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	50	12	8.02
		Otros Motivos	30	7	11.78
9	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,443	386	7.44
10	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	117	366	4.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	87	67	9.42
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	86	40	9.13
		Otros Motivos	77	114	6.26
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,082	386	8.19
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	772	302	5.81
		Entrega de billetes falsos	458	64	5.86
		Otros Motivos	935	717	7.35
			35,775	46,770	9.28

Total de operaciones en el trimestre

97,781,336