

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)	2,030	4,678	5.39
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,204	2,738	8.08
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,466	2,423	19.40
		Otros Motivos	3,487	4,324	8.15
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,857	4,178	16.97
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,272	849	7.46
		Problemas presentados con la tarjeta de credito o debito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	110	89	9.07
		Otros Motivos	13	21	7.29
3	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,151	2,977	5.52
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	295	1,065	3.03
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	687	621	6.23
		Otros Motivos	2,206	1,620	6.88
4	Banca -Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	2,087	2,406	6.63
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	191	159	8.72
		Rechazo en la atención del siniestro	200	57	9.03
		Otros Motivos	454	304	9.55
5	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	523	910	4.39
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	346	308	6.15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	148	467	2.78
		Otros Motivos	850	801	6.77
6	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	133	1,596	6.55
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	171	436	5.56
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	68	153	5.39
		Otros Motivos	345	200	9.24
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,045	594	8.57
8	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	176	619	4.68
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	215	200	6.85
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	180	97	7.22
		Otros Motivos	308	238	6.81
9	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	392	1,087	5.41
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	46	65	4.42
10	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	83	188	5.49
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	106	72	8.10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	14	157	6.93
		Otros Motivos	145	119	8.08
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,090	517	9.03
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	727	336	7.76
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	255	327	7.83
		Otros Motivos	1,126	501	8.44
			32,202	38,497	8.71