

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos de consumo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	118	74	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	14	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	30	9	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	25	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	3	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	7
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	3	13
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	1	9
4	Tarjeta de Crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	0	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	2	1
5	Atención al público	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	5
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	11
9	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	11
10	Banca – seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	11
Total de reclamos atendidos por la empresa					515
Total de operaciones en el mes					153,636