

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		TOTAL	Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	TARJETAS DE CREDITO	TOTAL	1938	2297	4235	9.81
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	654	867	1521	5.29
		Operaciones en cuentas no reconocidas	574	531	1105	12.94
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	297	373	670	8.18
		Otros Motivos	413	526	939	14.59
2	PROBLEMAS REFERIDOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	TOTAL	730	813	1543	8.21
		Inadecuada atención al usuario	254	352	606	7.84
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	122	195	317	8.07
		Operaciones en cuentas no reconocidas	75	122	197	7.61
		Otros Motivos	279	144	423	9.12
3	CAJERO AUTOMÁTICO	TOTAL	209	1279	1488	6.26
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	173	1182	1355	6.01
		Otros Motivos	36	97	133	8.80
4	CUENTA CORRIENTE	TOTAL	179	882	1061	3.57
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	108	843	951	1.74
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	31	8	39	17.89
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	18	7	25	21.96
		Otros Motivos	22	24	46	19.11
5	SEGUROS	TOTAL	245	631	876	9.98
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	104	387	491	9.62
		Inadecuada atención al usuario	51	148	199	9.69
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF	41	50	91	10.45
		Otros Motivos	49	46	95	12.06
6	DEPOSITO DE AHORRO	TOTAL	565	349	914	6.58
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	325	142	467	5.15
		Operaciones en cuentas no reconocidas	107	19	126	11.40
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	20	85	105	2.40
		Otros Motivos	113	103	216	8.87
7	TARJETAS DE DEBITO	TOTAL	468	210	678	7.79
		Operaciones en cuentas no reconocidas	419	155	574	7.05
		Retenciones indebidas	13	40	53	9.45
		Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos.	15	5	20	11.90
		Otros Motivos	21	10	31	15.97
8	CRÉDITOS DE CONSUMO	TOTAL	132	66	198	8.40
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	61	31	92	5.99
		Inadecuada atención al usuario	30	5	35	10.88
		Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos.	25	8	33	12.64
		Otros Motivos	16	22	38	8.27
9	FONDOS MUTUOS	TOTAL	60	91	151	9.79
		Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos.	35	81	116	9.83
		Inadecuada atención al usuario	10	6	16	12.25
		Operaciones en cuentas no reconocidas	8	3	11	10.09
		Otros Motivos	7	1	8	3.88
10	LEASING	TOTAL	19	118	137	5.17
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	110	119	1.00
		Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos.	7	8	15	36.47
		Otros Motivos	3	0	3	14.00
11	OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	TOTAL	401	246	647	12.13
		Inadecuada atención al usuario	116	47	163	11.57
		Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos.	81	47	128	22.96
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	81	26	107	7.69
		Otros Motivos	123	126	249	8.83
<b>TOTAL DE NUMEROS DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>4946</b>	<b>6982</b>	<b>11928</b>	<b>8.30</b>
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE :						12109
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE :						29436706