

N	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
			ABSUELTOS		
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Difusión de información sin autorización del usuarios	12	174	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	44	125	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	38	7
		Otros	101	80	11
2	Banca - Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	18	55	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	15	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	14
		Otros	1	0	11
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	21	20	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	5	12
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	5	3
		Otros	12	8	10
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	0	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	16
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2
6	Cuenta corriente	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	3
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
8	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	16
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	36
TOTAL			265	532	12

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	121,343
-----------------------------	---------