

N°	Operación. Servicio o Producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Depósitos de Ahorros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones. productos y servicios	3	2	11,6
		Cobro indebido de intereses. comisiones. portes. tarifas. seguros	8	5	9,54
		Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos)	5	2	21,29
		Retenciones indebidas	5	10	66,4
		Operaciones en cuenta no reconocidas	4	8	31,83
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	3	2	76
		Transacción no procesada / mal realizada	-	-	-
		Problemas relacionados con los cajeros	6	6	31
		Maltrato en la atención al usuario	1	2	39
2	Depósitos a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones. productos y servicios	2	1	26,67
		Cobro indebido de intereses. comisiones. portes. tarifas. seguros	3	6	9,11
		Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos)	-	-	-
		Retenciones indebidas	1	-	65
		Cancelacion de cuenta	1	-	1
		No recibió póliza de seguro	-	13	132
3	Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	Retenciones indebidas	1	1	46
		Maltrato en la atención al usuario	-	1	46
4	Tarjetas de Débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones. productos y servicios	1	-	10
		Cobro indebido de intereses. comisiones. portes. tarifas. seguros	1	4	16,6
		Operaciones en cuenta no reconocidas	1	-	1
		Problemas relacionados con los cajeros	3	12	17,07
		Otros Motivos	-	-	-
5	Tarjetas de Crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones. productos y servicios	23	21	16
		Cobro indebido de intereses. comisiones. portes. tarifas. seguros	573	1.072	51,28
		Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos)	16	29	8
		Problemas presentados con la tarjeta de credito	8	131	7,07
		Operaciones en cuenta no reconocidas	535	133	52,53
		Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia	43	1.992	8,92
		Información errada en la central de riesgos y/o rectificación de la información	81	146	39,35
		Transacción no procesada / mal realizada	469	1.046	65,75
		Problemas relacionas con los cajeros	1	2	30
		No recibió póliza de seguros	1	1	11
		Nulidad de afiliación	25	1	138
		Maltrato en la atención al usuario	20	93	20
		Otros Motivos	78	231	23,78
6	Créditos Comerciales y Microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones. productos y servicios	1	-	14
		Cobro indebido de intereses. comisiones. portes. tarifas. seguros	4	1	51,8
		Operaciones en cuenta no reconocidas	4	-	132
		Información incorrecta o engañosa sobre operaciones. productos o servicios	-	1	21
		Información errada en la central de riesgos y/o rectificación de la información	9	3	45,33
		Transacción no procesada / mal realizada	4	6	61
		Otros motivos	12	8	35,65
7	Créditos de Consumo	Incumplimiento de cláusulas del contrato. pólizas. condiciones. acuerdos	10	-	6,8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones. productos y servicios	6	4	14,9
		Cobro indebido de intereses. comisiones. portes. tarifas. seguros	10	4	41,79
		Operaciones en cuenta no reconocidas	3	2	179
		Información incorrecta o engañosa sobre operaciones. productos o servicios	1	-	43
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	6	4	69
		Transacción no procesada / mal realizada	7	5	63
		Maltrato en la atención al usuario	2	1	25
Otros Motivos	4	4	30,13		
8	Créditos Hipotecarios	Cobro indebido de intereses. comisiones. portes. tarifas. seguros	1	-	83
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	-	1	49
		Transacción no procesada / mal realizada	-	1	8
		Maltrato en la atención al usuario	-	1	85
9	Transporte	Quejas contra promotores de AFP	-	-	-
10	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema financiero	Maltrato en la atención al usuario	1	18	8,05



