Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	30
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		29
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	29
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	23
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		25
Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		28
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	24
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		30
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		30
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		30
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	30
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		31
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones		2	31
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	2	3	25
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3		29
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3		30
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		30
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		30
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1		30
	Entrega de billetes falsos	1		29
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	29
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	30
Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	1	30
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		30
Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, etc) distinto a lo señalado en Cód. 27 y 28	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		29
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	27
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		29
Fideicomiso	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		28
Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	30
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		**32**	**16**	**29**
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		**13**		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		**29**		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		**517,112**		