

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas con abono temporal	123	472	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	355	222	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	165	260	9
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, Operaciones no reconocidas sin abono temporal	38	29	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	12	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	31	13
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	46	62	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	30	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	26	10	7
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	112	220	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	25	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	2	16
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	2	13
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	10	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	7	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	4	12
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	6	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	6	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	13
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	33
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	12
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
Otros	Otros motivos de reclamos	768	478	10
Total		1824	1894	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,110,040