

Operacion, 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	83	475	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	337	105	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	164	246	8
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	91	34	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	28	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	32	10
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	47	56	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	39	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	24	10
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	95	113	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	6	13
Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	11	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	4	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	9	11
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	6	18
Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	5	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	8
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	5	13
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	22
Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	9
Cuenta corriente	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	15
Otros	Otros motivos de reclamos	831	308	10
Total		1844	1514	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

9,546,148