

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	559	58	12
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	75	419	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	297	154	12
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	73	6	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	50	22	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	31	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	140	118	6
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	4	8
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	39	42	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	22	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	20	13
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	12	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	16	2	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	3	21
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	9	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	0	11
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	2	3
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	4	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	15
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	11	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	10
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	19
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	13
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	10
Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
Otros	Otros motivos de reclamos	566	539	10
Total		1946	1485	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

9,575,609