

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	94	398	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	334	49	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	131	228	7
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	73	15	18
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	38	12	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	23	13
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	131	149	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	25	36	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	16	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	12	12
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	4	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	3	11
Banca – Seguros vendidos en los canales del sistema financiero	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	9	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	4	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	10
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	2	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	3	13
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	25
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	55
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	10
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	0	2	9
Otros	Otros motivos de reclamos	581	377	9
	Total	1524	1352	9

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**9,615,461**