

Operación, 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)	563	125	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	360	214	14
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	45	412	4
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	43	25	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	39	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	33	24	9
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	36	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	30	35	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	33	19	14
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	69	120	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	5
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	15
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	8	17
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	0	12
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	0	13
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	14	8
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	4	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	20
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	14
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	1	10
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	28
Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	34
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	14
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	15
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	15
Otros	Otros motivos de reclamos	597	559	10
Total		1890	1651	10

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**9,716,973**