

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	84	480	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	349	108	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	166	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)	90	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	46	56	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	39	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	24	10
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	76	39	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	47	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	32	2	9
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
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	6	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	11	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	4	16
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	6	18
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	5	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	8
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	6	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.	2	5	14
Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	9
Otros	Otros motivos de reclamos	962	446	10
<b>Total</b>		<b>2131</b>	<b>1743</b>	<b>10</b>

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**9,546,148**