

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)	568	58	12
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	74	428	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	307	155	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
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	75	45	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	54	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	25	4	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	19	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
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
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	8	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, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	19
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	13
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	33
Otros	Otros motivos de reclamos	645	636	10
Total		2159	1690	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

9,575,609