

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención (días calendario)
Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3330	2300	16
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	809	1093	53
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1185	605	23
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	230	186	18
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	47	53	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	54	33	20
Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	12	227	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	44	127	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	72	56	19
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	90	353	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	55	50	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	40	19
Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	21	41	24
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	22	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	11	27
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	33	20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	17	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	12	22
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	12	22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	26
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	23
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	5	26
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	30
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	29
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	3	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	30
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	27
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	24
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	24
Otros	Otros motivos de reclamos	2308	1904	21
Total		8457	7192	21

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE
TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

16,318
22,371,081