

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)	4302	2244	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1411	645	22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	760	839	25
Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	610	51	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	428	372	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	286	61	15
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	118	138	21
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	89	246	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	52	76	18
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	102	112	18
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	87	123	13
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	78	5	9
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	92	85	23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	61	33	18
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	29	35	20
Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	45	16
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	36	3	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	106	7
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre	42	4	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	12	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	4	26
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	51	88	40
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	112
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	28
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	9	21
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	32
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	40
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	12	13
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	0	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	9
Otros	Otros motivos de reclamos	3100	2762	22
Total		11889	8116	21

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

19,984
18,138,555