

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)	4161	2116	19
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	763	1947	33
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1505	970	23
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	315	231	11
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	343	35	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	107	113	14
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	138	155	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	92	196	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	34	51	11
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	95	87	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	62	65	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	59	12
Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	114	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	56	61	11
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	93	11
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	106	83	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	28	27	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	35	16
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre	51	3	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	14	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	15	14
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	46	80	20
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	22
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	4	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6		18
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	13	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	18
Otros	Otros motivos de reclamos	3720	2370	21
Total		11812	8950	21

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

22,797
20,098,823