

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)	3104	1852	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	736	1258	27
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1261	630	20
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	395	487	23
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	501	34	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	202	173	28
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	78	244	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	107	125	25
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	53	9	19
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	92	82	35
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	95	52	23
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	34	32
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	28	123	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	44	32
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	18	27
Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	86	7
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	45	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	20	24
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre	29	4	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	7	28
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	8	27
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	34	23	51
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	22
		0	0	21
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	6	28
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	29
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	20
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	31
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	49
Otros	Otros motivos de reclamos	2929	2948	22
Total		9809	8319	22

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

19,973
18,514,310