

Operacion, 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)	3357	2366	14
	Contratación o cargo indebido de seguros	133	82	23
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	2	0	18
Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	71	23	29
	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	1	44
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	1	22
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	131	9
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	9	38
Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	34	30
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	8	4	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	27
Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	71	4
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	20	35
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	26
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	54
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	24	27
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	54
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	3	32
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	47
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	30
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	4	54
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	62
		0	0	21
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	31
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	38
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	0
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	23
		0	0	0
		0	0	0
Otros	Otros motivos de reclamos	3853	4868	20
Total		7522	7655	25

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

20,262
19,674,886