

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)	3374	2514	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	971	637	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	755	792	14
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	293	500	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	195	180	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	110	349	11
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	141	216	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	67	128	7
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	17	18	7
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	66	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	55	201	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	41	8
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	43	139	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	30	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	14	40	9
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	35	32	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	13	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	16	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	4	7
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	12	19	18
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	70	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	122	9
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	14	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	9
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	5	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	1
Otros	Otros motivos de reclamos	1573	1674	11
Total		7831	7827	15

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

20,881
15,596,794