

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención (días hábiles)
Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1303	427	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1091	688	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	866	1052	20
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	101	124	8
	Reporte indebido en la central de riesgos	80	29	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	79	37	7
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	99	149	5
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	95	23	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	93	94	7
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	79	89	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	74	66	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	40	37	8
Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	38	41	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	38	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	19	14	10
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	45	7	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	19	8
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	11	79	6
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	68	27	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	13
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	6
Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	42	59	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	7	6
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	0	10
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	9	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	6	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	6
Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	30	20	6
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	5
Otros	Otros motivos de reclamos	2038	2036	11
Total		6386	5181	11

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

12,478
32,511,235