

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención (días hábiles)
Tarjeta de crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1416	796	8
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1175	1639	34
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1110	1577	18
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	112	120	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	74	96	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	66	52	8
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	98	252	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	66	142	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	43	46	7
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	67	93	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	65	117	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	38	38	8
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	74	39	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	41	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	24	47	3
Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	22	143	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	17	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	7
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	35	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	4	8
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	10	4	11
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	32	33	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	2
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	16	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	5	4
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	10
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	6	1	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	11
Otros	Otros motivos de reclamos	2200	1634	15
Total		6805	6995	15

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

13,156
29,514,266