

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)	4433	1790	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1597	861	21
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	993	1022	34
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	212	159	10
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	128	9	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	83	55	13
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	121	86	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	84	86	6
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	38	32	25
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	98	100	10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	54	204	6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	48	42	9
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	61	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	7	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	19	15
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	35	33	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	34	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	15	8
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	3	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	5	15
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	9	1	9
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	9	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	11
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3		29
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	31	37	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	38
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	3	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	8
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		7
Otros	Otros motivos de reclamos	2281	3126	22
Total		10429	7806	22

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

18,225
21,771,869