

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)	2909	1213	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2137	1251	22
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1257	1573	56
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	177	213	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	79	22	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	110	14
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	98	123	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	69	105	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	238	7
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	87	328	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	51	46	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	32	25	11
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	68	7	26
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	58	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	31	98	6
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	46	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12	5	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	3	15
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	34	12	18
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	26
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	9	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	4	18
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	14	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	6	13
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	12
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	6	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	25
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	6
Otros	Otros motivos de reclamos	3084	3227	24
Total		10366	8749	24

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

22,018
25,015,992