

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)	2977	911	27
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1820	1045	25
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1688	2029	79
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	156	109	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	80	78	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	58	23	10
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	71	72	4
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	66	13	42
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	71	9
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	107	355	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	45	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	31	33	8
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	93	24	39
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	55	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	55	4
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	29	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	2	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	7	11
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	32	21	13
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	3	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	4	23
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	3	17
Cuenta corriente	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	8	1	6
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	0	1
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	2	0	1
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	12	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	1
Otros	Otros motivos de reclamos	2910	3163	30
Total		10366	8164	30

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

18,051
26,338,876