

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1301	930	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1405	575	19
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, entre otros cargos, según corresponda)	385	324	49
Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	77	317	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	109	38	20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	30	93	9
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	229	71	23
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	54	22	23
	Reporte indebido en la central de riesgos	34	15	25
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	64	37	28
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	47	40	27
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	18	30
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	75	32	21
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	17	3	23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	2	18
Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	21	21
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, entre otros cargos, según corresponda)	10	1	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	22
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	6	25
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	3	27
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	19
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	4	34
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	30
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	29
Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	37
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	18
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	34
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	18
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	16
Otros	Otros motivos de reclamos	2496	1252	21
Total		6445	3817	21

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

10,177
13,686,085