

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de absolucion (en dias calendario)
Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1600	512	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1541	539	22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	989	391	27
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	196	110	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	62	47	23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	62	21	21
Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	64	10	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62	43	23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	49	60	7
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	47	17	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	34	24	28
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	12	23
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	49	25	29
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	8	27
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	11	4	26
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	6	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	21
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	2	15
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	11	25
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, entre otros)	4	4	22
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	25
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	4	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	2	34
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, entre otros)	2	0	41
Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	37
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	32
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	10
Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22
Otros	Otros motivos de reclamos	2533	2120	23
Total		7418	3981	24

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

10,965
17,728,741