

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)	3338	2683	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1353	670	22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	955	701	30
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	258	242	17
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	115	260	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	64	63	18
Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	16	131	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	65	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	59	29	18
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	65	155	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	31	25	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	20	22
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	47	9
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	5	59	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	21	16
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	61	20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	12	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	9	6	24
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	11	24
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	22
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	19
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	19
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	17
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	18
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	29
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	22
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	44
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	28
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	5
Otros	Otros motivos de reclamos	2439	2122	22
Total		8940	7399	22

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

16,022
20,918,497