

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)	2980	3006	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1210	866	22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	743	915	30
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	211	241	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	65	17
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	59	54	18
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	82	320	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	48	49	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	16	15
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	41	106	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	77	46	14
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	18	51	15
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	44	17
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	13	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	8	17
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	5	17
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	25	4
		3	18	16
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	39	22	15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	3	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	16
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	8	16
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	2	20
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	2	18
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	4	27
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	1	18
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	24
Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	22
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	23
Otros	Otros motivos de reclamos	2178	2179	21
Total		7961	8075	19

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

14,430
21,897,370