

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)	2497	666	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1062	356	21
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	761	440	28
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	184	156	25
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	41	52	24
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	38	19	22
Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	96	74	21
	Contratación o cargo indebido de seguros	45	14	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	33	9	14
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	69	29	21
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	49	81	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	12	26
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62	88	21
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	41	20
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	16	7	30
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	15	25
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	16	15
	Contratación o cargo indebido de seguros	8	4	20
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	14	25
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	25
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	4	26
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	40
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		28
Arrendamiento financiero (leasing)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	0	33
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	23
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	48
Cuenta Corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	22
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	2	29
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	22
Otros	Otros motivos de reclamos	2129	1652	24
<b>Total</b>		<b>7225</b>	<b>3760</b>	<b>24</b>

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

**12,329**  
**19,342,892**