

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1828	619	21
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1674	601	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	549	224	26
Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	96	168	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	79	13	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	76	35	20
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	194	79	20
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	56	49	20
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	46	38	18
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	52	33	24
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	48	38	25
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	14	25
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	74	21	18
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	6	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	17
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	2	16
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	4	18
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	1	26
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	9	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	22
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	21
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	2	31
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	20
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	0	26
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	17
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	2	45
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	21
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	2	21
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	16
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	50
Otros	Otros motivos de reclamos	2889	1709	21
Total		<b>7786</b>	<b>3678</b>	<b>20</b>

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

**12,734**  
**17,377,129**