

Operación, 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)	3962	1645	22
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1360	431	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	977	381	31
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	214	222	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	74	24	20
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	55	36	18
Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	83	96	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	77	32	15
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	34	11	24
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	78	184	16
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	66	51	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	19	23
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	73	17
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	29	16
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	12	3	25
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	15	14
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	13	0	28
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	24	11
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	31	18
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	0	20
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	33
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	1	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	28
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	22
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	14
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	1	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	20
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	6	16
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	21
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
Otros	Otros motivos de reclamos	2460	1925	24
Total		<b>9678</b>	<b>5250</b>	<b>24</b>

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

**15,026**  
**20,161,608**