

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)	1812	808	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1061	405	21
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	497	707	57
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	191	103	26
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	58	44	25
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	51	47	25
Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	16	113	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62	56	21
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	70	19	14
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	72	17	24
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	41	40	25
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	9	25
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	41	24
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	24	11	29
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	12	8	27
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	19	20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	19	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	4	14
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	13	25
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	25
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	23
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	4	25
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	7	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	24
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	21
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	28
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	11
Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	40
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	43
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	44
Otros	Otros motivos de reclamos	2594	1308	26
<b>Total</b>		<b>6730</b>	<b>3812</b>	<b>25</b>

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

**10,415**  
**18,942,274**