

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención (días hábiles)
Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	924	1260	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	858	1060	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1012	839	8
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	119	101	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	73	78	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	57	61	10
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	96	127	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	65	118	7
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	31	108	7
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	101	167	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	87	69	6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	49	52	8
Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	175	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	42	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	18	13	8
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	59	12	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	23	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	21	3
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	18	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	8	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	3	15
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	17	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	8
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	9	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	4	8
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	5	7
Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	11	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	8
Otros	Otros motivos de reclamos	2340	1850	10
<b>Total</b>		<b>6047</b>	<b>6257</b>	<b>10</b>

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

**11,847**  
**30,419,255**