

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)	3589	1238	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1823	884	20
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1006	1093	32
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	206	194	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	74	19	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	72	100	14
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	125	109	11
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	81	15	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	77	76	7
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	92	15	26
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	43	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	81	5
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	67	236	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	48	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	44	39	9
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	43	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	4	13
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	11	1	14
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	37	24	14
	Contratación o cargo indebido de seguros	6	1	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	16
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	6	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	1	12
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	0	13
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	17	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	9
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	8	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	17
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	2	19
Otros	Otros motivos de reclamos	2426	3123	23
<b>Total</b>		<b>9992</b>	<b>7425</b>	<b>23</b>

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

**18,211**  
**23,144,561**