

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)	2553	1224	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2406	1076	23
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1489	2882	91
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	151	152	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	95	104	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	83	99	14
Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	74	105	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	81	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	38	79	7
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	89	280	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	46	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	33	41	9
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	77	26	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	40	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	51	11
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	43	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	14	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	6	10
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	9	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	8	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	6
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	4	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	8	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	5	0	5
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	18	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13
Cuenta Corriente	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	2	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	10
Otros	Otros motivos de reclamos	3227	3390	
<b>Total</b>		<b>10621</b>	<b>9791</b>	<b>37</b>

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

**15,993**  
**27,354,938**