

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)	2101	1813	2
	Contratación o cargo indebido de seguros	46	41	2
	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	2	0	12
Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	53	106	1
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	4	1
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	1
Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	107	1
	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	1	1
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	1
Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	49	104	1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	18	1
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	47	3
	Entrega de billetes falsos	1	0	18
Microseguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	36	19	2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	1
Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1
Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	13	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	1
Cuenta CTS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	29	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	1
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	5	2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	2
Otros	Otros motivos de reclamos	2629	2862	4
<b>Total</b>		<b>4987</b>	<b>5187</b>	<b>4</b>

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

**10,604**  
**15,638,880**