

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	554	149	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	318	228	12
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	62	417	5
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	60	56	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	65	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	44	12
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	53	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	31	39	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	27	11
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	221	68	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	15
Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	28	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	7	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	8	6	13
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	9	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	9	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	12
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	5	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	5	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	7
Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	13
Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	15
Otros	Otros motivos de reclamos	1293	511	12
<b>Total</b>		<b>2817</b>	<b>1742</b>	<b>12</b>

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**9,200,248**