

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas con abono temporal	124	406	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	315	161	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	183	229	8
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF,	40	26	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	50	11	23
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	34	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	89	250	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	65	56	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	64	54	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	23	6	11
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	31	28	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	20	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	24	6
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	6	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	3	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	2	14
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	7	12
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	12
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	20
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	23
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	14
Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
Otros	Otros motivos de reclamos	841	746	10
Total		<b>1939</b>	<b>2082</b>	<b>10</b>

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**9,849,123**