

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	53	295	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	268	56	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	100	155	8
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	103	37	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	41	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	26	9
Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	51	15	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	36	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	29	29	13
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	47	20	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	5
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	13
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	10	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	3	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	14
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Indebida contratación	15	7	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	9
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	3	13
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	2	10
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	13
Otros	Otros motivos de reclamos	520	315	9
Total		1336	1074	9

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**8,435,933**