

Operacion, 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	588	122	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	250	242	11
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	43	382	4
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	46	15	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	33	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	13	10
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	26	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	26	22	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	23	9
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	25	8
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	3
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	13	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	3	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	9	12
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	9	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	2	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	11
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	12
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	2	0	9
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	12
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	11
Cuenta corriente	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	1	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
Otros	Otros motivos de reclamos	982	339	12
Total		2157	1299	12

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**9,789,822**