

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	466	93	15
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	60	424	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	180	230	9
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	61	13	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	36	20	11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	19	25	9
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	29	32	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	23	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	22	9
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	63	53	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	14
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	13	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	7	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	12
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	10	10
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	3	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	12
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	14
Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
Otros	Otros motivos de reclamos	879	254	11
Total		1883	1239	11

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**10,113,577**