

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	593	122	14
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	93	514	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	209	263	9
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	59	8	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	34	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	34	23	11
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	32	34	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	26	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	23	11
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	114	85	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	10	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	5	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	7	12
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	8	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	12
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	7	7
	Indebida contratación	11	1	15
Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	7
	Entrega de billetes falsos	1	0	12
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	16
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20
	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	15
Otros	Otros motivos de reclamos	962	296	11
Total		2282	1482	11

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**10,735,307**