

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	663	109	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	250	207	11
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	63	392	6
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	26	11
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	34	14	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	27	12
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	32	16	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	19	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	21	5	13
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	64	26	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	13
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	10	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	8	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	0	8
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	4	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	13
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	4	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	11
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	12
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	15
Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	4
Otros	Otros motivos de reclamos	849	238	12
Total		2119	1119	12

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**9,982,058**