

Operación, 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	122	406	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	313	165	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	187	235	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)	40	26	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	50	11	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	34	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	89	250	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	30	28	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	20	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	24	6
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	16	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF,	6	1	14
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	19
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	6	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	3	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	2	14
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	12
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	20
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	23
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	14
Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	12
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
Otros	Otros motivos de reclamos	760	492	10
Total		1723	1732	10

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**9,849,123**