

| 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 | 554 | 150 | 14 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 318 | 237 | 12 |
| | Operaciones no reconocidas con abono temporal | 62 | 450 | 5 |
| Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 60 | 56 | 15 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 47 | 65 | 12 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 42 | 44 | 13 |
| Crédito de consumo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 38 | 53 | 12 |
| | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 31 | 40 | 12 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 23 | 27 | 11 |
| Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 221 | 68 | 13 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 0 | 15 |
| | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 3 | 0 | 15 |
| Crédito hipotecario para vivienda | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 21 | 9 | 13 |
| | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 14 | 9 | 12 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 4 | 4 | 12 |
| Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 16 | 5 | 11 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 6 | 2 | 9 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 15 |
| Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 11 | 5 | 13 |
| | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 3 | 3 | 14 |
| | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 0 | 2 | 7 |
| Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 4 | 1 | 11 |
| | Reporte indebido en la central de riesgos | 3 | 1 | 12 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 2 | 13 |
| Cuenta CTS | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3 | 2 | 13 |
| | Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 2 | 0 | 15 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 1 | 11 |
| Cuenta corriente | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 0 | 2 | 13 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 10 |
| | Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | 0 | 14 |
| Otros | Otros motivos de reclamos | 1156 | 437 | 12 |
| | Total | 2648 | 1676 | 12 |

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

9,200,248