

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	302	82	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	160	160	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	223	88	10
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	212	68	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	47	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	45	13
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	57	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	65	16	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	38	13
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	25	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	17	14	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	6
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	47	38	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Indebida contratación	21	4	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	6	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	15
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	8	6	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	13
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	13
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	2	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	15
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
Otros	Otros motivos	538	583	10
Total		1818	1293	10

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**7,646,024**