

Operación, 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)	437	121	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	374	277	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	175	310	9
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	32	8	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	20	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	32	9
Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	29	37	16
	Reporte indebido en la central de riesgos	20	6	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	31	11
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	39	39	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	30	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	13	3	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	22	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	17
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	15
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	16	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	12
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	1	16
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	3	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	13
Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	8	14
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	4
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	14
Cuenta Corriente	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	15
Otros	Otros motivos de reclamos	543	1128	11
Total		<b>1868</b>	<b>2103</b>	<b>11</b>

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**10,089,338**