

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)	535	125	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	359	214	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	153	223	10
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	43	25	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	33	24	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	39	12
Crédito de Consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	33	18	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	29	34	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	35	12
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	64	52	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	57	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	19	2	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	69	120	8
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9
Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	0	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	8	16
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	0	13
Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	14	12
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	4	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	20
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	9
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	28
Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	15
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	34
Otros	Otros motivos de reclamos	534	1003	11
<b>Total</b>		<b>2024</b>	<b>2004</b>	<b>11</b>

**TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES**

**9,716,973**