

Operación, 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	895	437	11
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	37	306	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	161	118	8
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	58	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	72	17	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	39	10
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	46	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	39	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	32	28	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	92	30	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	11
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	19	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	7	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	13
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	5	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	5	10
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	2	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	14
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	14
Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	10
Cuenta corriente	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	0	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	10
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	15
Otros	Otros motivos de reclamos	566	247	10
Total		2092	1422	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

8,879,853