

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	390	149	10
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	86	329	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	184	203	9
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	49	10
	Reporte indebido en la central de riesgos	58	21	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	29	47	12
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	54	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	45	7	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	18	10
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	12	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	10	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	17	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	11
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	7	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	5	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	8
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	4	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	2	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	12
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	7
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	0	7
Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	12
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	8
Otros	Otros motivos de reclamos	690	351	9
Total		1655	1298	9

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

8,258,955