

Operacion, 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	360	116	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	379	84	9
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	64	369	4
Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	42	36	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	41	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	21	40	17
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	47	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	23	12
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	31	6	14
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	22	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	11	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	13
Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	31	16	11
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	13
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	14
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	12
Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	14
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	13
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	15
	Otros motivos de reclamos	859	439	10
Total		1944	1277	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

8,463,536