

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)	310	65	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	189	174	8
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	62	250	4
Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	70	26	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	56	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	45	12
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	47	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	33	44	11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	15	42	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	60	82	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	9
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	16	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	21	8	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	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)	12	6	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	13
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	21
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	6	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	4	0	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	15
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	0	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	14
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	8
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	5	0	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	14
Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	8
Otros	Otros motivos de reclamos	745	370	10
	Total	1687	1255	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

8,278,515