

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas con abono temporal	265	1078	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	204	496	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	329	370	13
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	61	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	47	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	18	9
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	34	38	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	37	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	41	11
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	54	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	13	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	8	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	8	11
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	15	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	6	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	9
Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	10
Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
Otros	Otros motivos de reclamos	570	492	13
Total		1645	2793	13

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,296,837