

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	692	111	15
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	63	534	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	252	297	11
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	28	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	51	10	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	13	45	11
Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	28	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	27	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	26	21	9
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	56	36	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	8
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	20	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF,	10	1	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	3	11
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	6	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	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)	10	7	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	7
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
Cuenta corriente	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	15
Otros	Otros motivos de reclamos	1006	274	12
Total		2313	1461	12

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,173,163