

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	375	276	14
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	93	542	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	432	124	9
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	39	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	32	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	20	11
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	29	37	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	41	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	32	11
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	16	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	12
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	1	16
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	22	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	17
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	15
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	8	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	12
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	3	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	13
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	21
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	11
Pago de servicios	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	11
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13
Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
Otros	Otros motivos de reclamos	567	657	10
Total		1713	1862	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,089,338