

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	554	150	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	318	237	12
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	62	450	5
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	60	56	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	65	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	44	13
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	53	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	31	40	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	27	11
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	221	68	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	15
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	9	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	9	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	12
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)	16	5	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	5	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	7
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	13
Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	13
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11
Cuenta corriente	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	10
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	14
Otros	Otros motivos de reclamos	1156	437	12
Total		2648	1676	12

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

9,200,248