

Operación, 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)	546	52	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	420	121	15
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	65	357	4
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	44	38	8
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	60	11	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	18	44	8
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	35	25	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	23	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	18	9
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	171	35	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	76	25	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	45	11	11
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	3	11	5
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	14	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	7	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	2	10
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	8	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	5	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	10
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	14
	Problemas relacionados a garantías	1	0	33
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	14
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	8
Cuenta corriente	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	0	1	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	15
Otros	Otros motivos de reclamos	636	543	10
Total		2204	1356	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,225,441