

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	419	120	14
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	64	432	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	169	252	8
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	71	13	17
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	49	24	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	23	30	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	97	117	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	30	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	20	26	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	31	9
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62	25	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito)	28	5	12
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6	8	13
Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	29	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	9	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	1	11
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	8	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	13
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	1	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5
Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	6
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	10
Remesas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
Otros	Otros motivos de reclamos	765	345	11
Total		1866	1517	11

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,217,267