

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas con abono temporal	73	493	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	337	146	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	138	236	8
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	63	34	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	76	21	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	25	14
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	32	34	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	21	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	19	10
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	159	67	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	15	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	1	10
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	8	2
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	14	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	5	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	7	10
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	8	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	26
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	2
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	25
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14
Remesas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7
Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	12
Otros	Otros motivos de reclamos	683	393	10
Total		1757	1554	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

9,625,547