

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	257	89	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	150	167	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	232	51	9
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	142	38	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	46	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	49	11
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	73	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	58	16	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	32	40	13
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	55	41	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	14
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	18	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	16	9	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	12
Pago de servicios	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	12	47	12
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Indebida contratación	11	5	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	11
Cuenta corriente	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	6	2	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	11
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	15
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	14
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	15
Otros	Otros motivos	517	475	10
Total		1,640	1,181	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

7,343,313