

Operación, 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	251	125	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	179	185	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	292	50	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)	97	53	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	65	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	31	81	12
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	83	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	64	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	82	15	12
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	21	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	10	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	15
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	42	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	12
Pago de servicios	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	50	11
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Indebida contratación	21	12	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	13
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	10
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	3	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	14
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	6	1	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	12
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	2	3	10
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	15
Otros	Otros movitos	558	622	10
Total		1,765	1,502	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

7,960,751