

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	218	97	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	245	62	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	126	157	8
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	107	56	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	53	78	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	9	58	8
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	87	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	40	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	54	10	12
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	50	64	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	7
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	13
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	14	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	6	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	5	0	12
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Indebida contratación	28	9	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12
Cuenta Corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	16
	Reporte indebido en la central de riesgos	4	1	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	14
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	14
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	14
Pago de servicios	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	9	9
Otros	Otros motivos	529	447	9
Total		1,559	1,212	9

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

7,951,331