

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	156	216	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	206	102	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	251	42	10
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	140	88	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	106	110	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	16	88	13
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	70	99	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	41	55	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	42	38	13
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	33	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	6	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5	14
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	18	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	13
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Indebida contratación	16	13	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	8
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	6	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	15
Cuenta corriente	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de	2	3	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	11
Pago de servicios	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	5	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
Otros	Otros motivos	469	455	11
Total		1,612	1,401	11

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

7,951,331