

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	227	176	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	329	59	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	243	105	12
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	68	182	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	79	144	11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	104	13
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	80	113	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	75	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	88	16	11
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	27	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	6	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	13
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	19	11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Indebida contratación	19	5	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	6	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	12
Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		11
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	15
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	1	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	15
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	13
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	11
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	8	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	15
Otros	Otros movitos	518	504	10
Total		1,811	1,563	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

6,772,538