

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	77	107	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	113	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	34	8
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	66	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	63	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	38	32	9
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	52	29	9
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	14	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	10	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	10
Tarjeta de crédito	Reporte indebido en la central de riesgos	8	1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	13
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	4	1	11
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		8
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	6
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	11
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	9
	Reporte indebido en la central de riesgos		1	9
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	15
Transferencias de fondos al extranjero	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	15
Otros	Otros motivos	146	107	11
Total		510	596	9

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

7,115,893