

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	66	79	10
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	103	34	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	67	54	10
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	81	141	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	51	92	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	51	5	12
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	37	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	16	19	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	5	7
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	72	44	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	7
Tarjeta de crédito	Reporte indebido en la Central de Riesgos	20	8	11
	Cancelación de cuenta	11	4	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	7	1	9
Cuenta corriente	Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	2	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	8
	Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	3	1	13
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	0	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	14
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	9
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	3	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	12
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	4	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	5
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	8
Otros	Otros movitos	216	268	10
Total		832	818	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

7,262,283