

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	64	100	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	36	73	6
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	34	5	10
Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	68	20	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	84	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	38	28	9
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	39	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	8	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	8
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	67	36	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11
Tarjeta de crédito	Reporte indebido en la central de riesgos	14	8	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	3	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	6	9
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	8
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	9
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	6	0	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	6
Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	9
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	6
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	9
Otros	Otros movitos	162	200	8
Total		626	628	8

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

7,509,216