

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	330	370	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	204	496	13
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	183	970	18
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	47	6	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	39	20	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	46	9
Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	37	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	33	41	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	29	6	8
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	31	18	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	28	9
	Reporte indebido en la central de riesgos	7	2	8
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	52	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	15	11
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	2	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	14
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	15	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	13
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones	2	1	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	10
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	6	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	9
Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	5
Otros	Otros motivos de reclamos	673	868	13
Total		1760	3006	13

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,296,837