

Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	591	63	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	483	138	15
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	70	371	4
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	44	38	8
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	60	11	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	18	44	8
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	35	25	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	23	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	18	9
Atención al público	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	67	41	10
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	171	35	6
Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	2	10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	15
Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	5	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	8	8
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	8	12
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	21
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	1
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8
Otros	Otros motivos de reclamos	802	672	10
Total		2418	1507	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,225,441