

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas con abono temporal	74	501	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	369	152	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	139	240	8
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	76	21	11
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	63	34	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	25	14
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	32	34	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	19	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	21	11
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	159	67	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	62	44	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	41	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	19	2	7
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	14	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	5	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	7	10
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	8	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	8	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	26
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones	1	0	2
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	25
		1	0	14
Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	12
Otros	Otros motivos de reclamos	806	548	10
Total		1983	1798	10

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

9,625,547