

Operación, 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	386	236	14
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	124	472	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	165	261	9
Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	46	61	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	29	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	26	11
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF,	37	29	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	48	12	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	31	13
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	73	66	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	69	60	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	16	3	13
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	112	220	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	10	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	7	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	4	12
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	6	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	6	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	13
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	9	13
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	1	26
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	33
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	12
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, paqo de planillas, entre otros)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
Otros	Otros motivos de reclamos	869	684	11
Total		2055	2239	11

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,110,040