

Operacion, 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	95	398	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	336	50	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	133	228	7
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	73	15	18
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	38	12	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	23	13
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	130	149	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	54	48	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	55	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	10	6	14
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	25	35	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	16	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	26	4
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	3	11
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	2	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	3	13
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	6	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	25
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	55
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	10
Otros	Otros motivos de reclamos	676	521	9
Total		1710	1611	9

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

9,615,461