

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	692	111	15
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	65	536	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	252	297	11
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	51	10	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	28	10
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	13	45	11
Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	28	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	27	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	27	21	9
Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	51	41	10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	27	27	9
	Reporte indebido en la central de riesgos	26	5	10
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	56	36	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	8
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	20	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	1	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	3	11
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	6	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	13
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	7
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	14
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
Otros	Otros motivos de reclamos	1121	345	12
Total		2524	1601	12

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

10,173,163