

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	384	109	493
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	254	219	473
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	61	335	396
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	497	85	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	11
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	60	85	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	49	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	29	12
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	34	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	41	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	21	25	12
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	11	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	6	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	0	12
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	11	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	13
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	2	13
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)	10	4	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	16
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	15
Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	14
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	12
Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	14
Otros	Otros motivos de reclamos	877	341	11
Total		2313	1407	11

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

8,925,927