

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	284	115	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	179	183	7
	Operaciones no reconocidas con abono temporal	41	309	4
Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	39	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	52	22	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	23	45	12
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	42	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	24	10
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	33	4	13
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	16	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	11	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	11
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	19	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre	18	4	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	3	14
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	6	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	2	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	14
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	13
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	1	8
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	13
Otros	Otros motivos de reclamos	693	301	9
Total		1497	1162	9

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES

8,312,079