Operacion, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo promedio de atención
Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	62	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	56	7
	Reporte indebido en la central de riesgos	59	23	6
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	93	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	54	2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	37	4
Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	33	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	9	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	4	7
Tarjeta de crédito	Reporte indebido en la central de riesgos	13	6	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	3	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	5	6
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	31	3
Cuenta corriente	Reporte indebido en la central de riesgos	3	2	9
	cobranzas	2	2	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	13
Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	5
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1		10
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		4
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		4	4
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	11	4
Otros	Otros movitos	123	157	6
Total		**432**	**600**	**6**

TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES **8,051,322**