

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Período 01 de Abril 2020 al 30 de Junio 2020

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	
1	Créditos De Consumo	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	2	14	5
		Inadecuada Atención Al Usuario	3	6	4
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	1	6	1
2	Crédito Hipotecario Para Vivienda	Inadecuada Atención Al Usuario	1	8	5
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	2	5	12
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	0	5	13
3	Cuenta De Ahorro	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	5	8
		Inadecuada Atención Al Usuario	0	5	8
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	0	2	13
4	Tarjeta De Crédito	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	1	5	4
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	3	11
		Reporte Indevido En La Central De Riesgos	0	1	1
5	Créditos Corporativo A Grandes Empresas Y A Medianas Empresas	Modificación Indevida De Las Tasas De Intereses, Comisiones, U Otras Condiciones Pactadas	0	2	1
6	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendido por la empresa					91
Total de operaciones del trimestre					208,198