

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Período 01 de Octubre 2020 al 31 de Diciembre 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	40	159	81
		Reporte Indevido En La Central De Riesgos	19	88	81
		Inadecuada Atención Al Usuario	21	68	74
2	Crédito Hipotecario Para Vivienda	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	32	134	78
		Inadecuada Atención Al Usuario	23	83	75
		Reporte Indevido En La Central De Riesgos	8	41	77
3	Tarjeta De Crédito	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	17	48	84
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	7	34	84
		Reporte Indevido En La Central De Riesgos	8	24	89
4	Cuenta De Ahorro	Inadecuada Atención Al Usuario	9	26	63
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	7	25	71
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa ( No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	26	3	28
5	Tarjeta De Débito	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	3	8	69
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	5	5	55
		Inadecuada Atención Al Usuario	5	2	79
6	Cuenta De Ahorro Destinada Al Deposito De Remuneraciones	Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas ( No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	2	0	20
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa ( No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	2	0	34
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	2	0	40
7	Cuenta Corriente	Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa ( No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	1	0	51
		Demora En La Rectificación De La Información Reportada En La Central De Riesgos	0	1	67
		Modificación Indevida De Las Tasas De Intereses, Comisiones, U Otras Condiciones Pactadas	0	1	99
8	Cuenta A Plazo	Inadecuada Atención Al Usuario	1	1	96
		Disconformidad Por Notificaciones Dirigidas A Terceras Personas	0	1	50
		Modificación Indevida De Las Tasas De Intereses, Comisiones, U Otras Condiciones Pactadas	0	1	123
9	Cuenta Cts	Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	0	1	33
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	1	36
10	Créditos Corporativo A Grandes Empresas Y A Medianas Empresas	Inadecuada Atención Al Usuario	0	1	78
		Reporte Indevido En La Central De Riesgos	0	1	103
<b>Total de reclamos atendido por la empresa</b>					<b>1,367</b>
<b>Total de operaciones del trimestre</b>					<b>387,898</b>