

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2020 al 30/09/2020

| N°                       | Operación, Servicio o Producto | Motivo de Reclamo   | Reclamos Absueltos    |                     | Tiempo promedio de Absolución |
|--------------------------|--------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
|                          |                                |   | A Favor de la Empresa | A Favor del Usuario |                               |
| 1                        | Atención al público            | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio                     | 1,270                 | 248                 | 6                             |
|                          |                                | Error en los datos del usuario registrado en la empresa                                   | 38                    | 10                  | 7                             |
|                          |                                | Otros motivos   | 78                    | 23                  | 6                             |
| 2                        | CTS                            | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio                     | 23                    | 4                   | 10                            |
|                          |                                | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos                              | 9                     | 0                   | 9                             |
| 3                        | Dinero electrónico             | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.                    | 1                     | 555                 | 6                             |
|                          |                                | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios            | 2                     | 33                  | 5                             |
|                          |                                | Otros motivos   | 1                     | 17                  | 12                            |
| 4                        | DPF                            | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos              | 1                     | 1                   | 2                             |
|                          |                                | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio                     | 4                     | 0                   | 6                             |
| 5                        | No cliente                     | Error en los datos del usuario registrado en la empresa                                   | 44                    | 15                  | 5                             |
|                          |                                | Reporte indebido en la central de riesgos   | 7                     | 0                   | 6                             |
| 6                        | Seguros                        | Contratación o cargo indebido de seguros.   | 3,025                 | 185                 | 3                             |
|                          |                                | Otros motivos   | 474                   | 48                  | 4                             |
|                          |                                | Errores en la cobranza de primas  | 141                   | 33                  | 5                             |
|                          |                                | Rechazo en la atención del siniestro  | 45                    | 3                   | 3                             |
|                          |                                | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos                              | 0                     | 2                   | 2                             |
| 7                        | Tarjeta de crédito             | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos                              | 18,447                | 3,145               | 3                             |
|                          |                                | Operaciones no reconocidas  | 4,189                 | 1,367               | 2                             |
|                          |                                | Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 13,331                | 1,047               | 2                             |
|                          |                                | Otros motivos   | 3,265                 | 925                 | 6                             |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS |                                |   | 44,395                | 7,661               | 3                             |

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**  
**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**50.935**  
**9'463,910**