

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2020 al 31/12/2020

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	1,334	148	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	41	1	7
		Otros motivos	83	12	10
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	48	0	26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	12	1	22
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	558	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	36	16
		Otros motivos	1	26	17
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	0	17
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	53	9	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	3	15
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	2,159	358	7
		Otros motivos	266	64	8
		Errores en la cobranza de primas	103	25	8
		Rechazo en la atención del siniestro	40	3	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	1
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8,465	2,161	11
		Operaciones no reconocidas	2,380	540	15
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	10,325	1,648	7
		Otros motivos	2,689	837	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			28,019	6,431	10

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

**36.936**  
**9'617,740**