

## Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/10/20 al 31/12/20

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	438	311	21
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	259	152	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	114	101	19
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	17	25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	18	24
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	19	16	21
3	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	62	25	13
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	25	20	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	2	6
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1755</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>879,012</b>