

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Cuarto Trimestre - 2020

| Nº | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS ATENDIDOS | | TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (días calendario) |
|---|---|---|-----------------------|---------------------|-----------------------------|---|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | | |
| 1 | Crédito consumo | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 1 | 2 | 28 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 2 | | 2 | 10 |
| | | Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas. | | 1 | 1 | 7 |
| | | Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos | 1 | | 1 | 8 |
| 2 | Crédito a pequeñas empresas y microempresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | | 2 | 2 | 18 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 2 | | 2 | 19 |
| | | Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas. | 1 | | 1 | 12 |
| | | Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos | 1 | | 1 | 3 |
| 3 | Cuenta a Plazo | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | | 1 | 1 | 28 |
| TOTAL GENERAL | | | 8 | 5 | 13 | 16 |
| TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE | | | | | | 8 |
| TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE | | | | | | 0 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | | 46561 |