

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020

OPERACIÓN/ PRODUCTO/ SERVICIO	CÓDIGO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE ABSOLUCIÓN DE RESPUESTA
CRÉDITO DE CONSUMO	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, producto y servicios	44	16	20
	8	Resolución de contrato	55	0	20
	1	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones y acuerdos	26	5	18
	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	1	25
	22	Reporte indebido en la Central de riesgos	21	2	25
	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	9	11
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			182		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			183,674		