

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS CLIENTES
Del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020

| Operación, Servicio o Producto | Motivo de Reclamo | Reclamos Absueltos | | Tiempo Promedio de Atención |
|--------------------------------------|--|--------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| | | A favor de la Empresa | A favor del Cliente | |
| Tarjeta de Crédito | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos) | 4638 | 2289 | 8 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2249 | 639 | 14 |
| | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 775 | 176 | 11 |
| | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 2505 | 2593 | 29 |
| | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 2004 | 31 | 9 |
| | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 595 | 113 | 6 |
| | Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones | 8 | | 5 |
| | Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 151 | 1 | 15 |
| | Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones | 696 | 455 | 11 |
| | Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión | 1355 | 10 | 7 |
| Dinero Electrónico | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos) | 11 | 93 | 1 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | | 8 | 1 |
| | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | | 14 | 5 |
| | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | | 1 | 4 |
| Cuenta a Plazo | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos) | 2 | | 16 |
| | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | | 8 |
| Cuenta CTS | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 37 | | 8 |
| | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 18 | | 7 |
| | Inadecuada atención al usuario | 918 | 4960 | 9 |
| | TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS | 15963 | 11383 | 13 |

| | |
|------------------------------------|-------------------|
| NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS | 24,006 |
| NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES | 11,159,524 |