

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2021 al 31/12/2021

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	780	92	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	3	2
		Otros motivos	64	8	6
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	26	5	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	2	10
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	7	2,341	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	119	14
		Otros motivos	0	36	36
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	6
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	79	5	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	27	8	6
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,871	729	3
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	381	202	3
		Errores en la cobranza de primas	97	67	3
		Rechazo en la atención del siniestro	79	40	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	21	9	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	3
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,209	370	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,750	922	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,676	351	3
		Otros motivos	1,769	1,723	24
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			11,852	7,033	11

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

**19.996**  
**7'872,116**