

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2020 al 31/03/2020

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	964	649	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	53	35	3
		Otros motivos	105	59	3
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	4	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	9	1	8
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	5	1,314	23
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	94	483	15
		Otros motivos	0	15	18
4	DPF	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	2	6
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	6
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	57	63	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	8	4	3
		Otros motivos	1	1	16
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,652	965	3
		Otros motivos	212	120	3
		Errores en la cobranza de primas	82	71	3
		Rechazo en la atención del siniestro	25	6	4
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3,776	3,369	3
		Operaciones no reconocidas	2,852	1,165	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2,919	648	2
		Otros motivos	2,653	1,095	5
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			15,492	10,069	5

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

**24.627**  
**11'508,626**