

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2020 al 30/06/2020

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	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	12	5	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	397	125	1
		Otros motivos	39	6	1
2	CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	1	1
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	133	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	34	1
		Otros motivos	0	9	1
4	DPF	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	1	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	71
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	8	2	1
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,252	241	1
		Errores en la cobranza de primas	48	29	1
		Otros motivos	159	85	1
		Rechazo en la atención del siniestro	8	2	1
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	11,303	5,239	1
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4,970	615	1
		Operaciones no reconocidas	3,478	941	1
		Otros motivos	1,286	345	1
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			22,983	7,815	1

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

**35,480**



**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**10'291,688**