

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2021 al 31/03/2021

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	947	263	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	54	10	9
		Otros motivos	78	17	11
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	34	2	23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	38
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	80	454	41
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	44	34
		Otros motivos	14	13	65
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	0	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	1	17
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	48	9	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	4
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,867	518	5
		Otros motivos	191	45	6
		Errores en la cobranza de primas	56	29	6
		Rechazo en la atención del siniestro	45	3	7
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6,905	2,960	11
		Operaciones no reconocidas	2,199	698	18
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	9,720	1,696	6
		Otros motivos	3,200	873	12
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			25,469	7,635	10

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

**27.399**  
**8´439,303**