

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2021 al 30/06/2021

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	714	144	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	26	4	4
		Otros motivos	67	9	3
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	65	3	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	1	7
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	900	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	49	15
		Otros motivos	5	16	25
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	0	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	1	5
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	58	24	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	10	3	4
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,458	405	3
		Otros motivos	375	138	2
		Errores en la cobranza de primas	55	28	3
		Rechazo en la atención del siniestro	45	9	4
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3,930	2,324	3
		Operaciones no reconocidas	1,450	451	17
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4,614	893	2
		Otros motivos	2,167	686	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			15,058	6,088	5

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

21.208
7'916,436