

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2022 al 31/03/2022

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	840	108	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	8	0	7
		Otros motivos	60	5	6
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	3	6
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	7	3,370	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	139	15
		Otros motivos	2	45	44
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	6
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	87	11	3
		Reporte indebido en la central de riesgos	27	4	6
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,492	883	2
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	333	172	3
		Rechazo en la atención del siniestro	92	42	3
		Errores en la cobranza de primas	62	36	3
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2,579	592	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,964	980	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,928	680	15
		Otros motivos	2,760	1,751	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			12,255	8,824	10

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

19.713
7'792,068