

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2022 al 30/06/2022

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	943	154	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	12	3	2
		Otros motivos	59	21	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	38	8	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	0	5
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1,385	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	42	11
		Otros motivos	2	31	21
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	1	8
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	114	7	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	40	3	5
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,206	589	3
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	241	80	3
		Errores en la cobranza de primas	192	92	3
		Rechazo en la atención del siniestro	16	5	5
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,210	1,167	5
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2,147	428	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,682	563	14
		Otros motivos	3,759	1,941	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			12,680	6,520	7

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

**19,842**  
**8'197,814**