

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2021 al 30/09/2021

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	774	134	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	30	1	4
		Otros motivos	43	10	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	2	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	1	58
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	1,359	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	50	13
		Otros motivos	1	13	26
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	27
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	17
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	56	10	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	27	4	3
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,245	859	3
		Otros motivos	421	306	3
		Rechazo en la atención del siniestro	71	37	2
		Errores en la cobranza de primas	57	51	3
7	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2,341	939	4
		Operaciones no reconocidas	1,205	221	13
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,036	457	3
		Otros motivos	1,772	728	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			11,109	5,184	6

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

16.720
7'609,307