

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2022 al 30/09/2022

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	909	310	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	23	3	8
		Otros motivos	90	25	8
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	9	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	2	13
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1,066	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	24	15
		Otros motivos	0	51	41
4	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	6
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	154	57	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	48	5	10
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,118	483	4
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	207	68	4
		Errores en la cobranza de primas	217	133	4
		Rechazo en la atención del siniestro	20	1	3
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2,804	654	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,266	745	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,175	884	8
		Otros motivos	3,475	3,853	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			13,533	8,373	8

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

21,218
8´113,413