

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2022 al 31/12/2022

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	878	362	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	19	6	6
		Otros motivos	127	41	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	44	15	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	0	8
3	Dinero electrónico	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	645	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	13	10
		Otros motivos	0	15	28
4	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	17
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	170	124	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	53	2	6
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	960	413	2
		Errores en la cobranza de primas	203	71	3
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	166	41	4
		Rechazo en la atención del siniestro	18	3	6
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,389	782	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,806	803	6
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,783	512	10
		Otros motivos	2,739	4,171	8
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			12,366	8,020	6

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

20,599
8´473,017