

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2023 al 31/03/2023

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	561	654	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	2	5
		Otros motivos	115	40	4
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	0	6
4	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	139	158	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	62	5	4
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,024	402	3
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	209	47	3
		Errores en la cobranza de primas	131	40	3
		Rechazo en la atención del siniestro	17	3	4
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,360	497	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,030	882	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,181	354	8
		Otros motivos	3,453	1,372	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			13,306	4,458	5

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

17,354
8'147,891