

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2023 al 30/06/2023

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	287	504	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	127	83	5
		Otros motivos	57	26	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29	13	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	8
3	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	10
4	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	108	136	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	47	2	5
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,477	205	4
		Errores en la cobranza de primas	142	28	4
		Otros motivos (detallados en Reporte de Reclamo N° RR3)	50	10	5
		Rechazo en la atención del siniestro	12	4	6
6	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2,960	340	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,288	488	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,566	666	5
		Otros motivos	1,553	703	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			10,712	3,211	5

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

**14,270**  
**8'148,428**