

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2023 al 30/09/2023

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	305	379	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	189	114	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	11	7	5
		Otros motivos	54	23	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	6
4	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	17	12	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	124	125	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	72	2	6
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,479	107	6
		Errores en la cobranza de primas	137	24	5
		Rechazo en la atención del siniestro	28	3	8
		Otros motivos	1	0	5
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,386	423	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,651	601	7
		Operaciones no reconocidas	663	175	14
		Otros motivos	3,424	946	8
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			11,549	2,943	6

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

14.448
8'089,339