

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2023 al 31/12/2023

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	339	489	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	257	370	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	26	16	6
		Otros motivos	54	38	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	26	4	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	9
4	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	19	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	0	9
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	118	116	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	64	3	7
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,111	57	5
		Errores en la cobranza de primas	457	69	6
		Rechazo en la atención del siniestro	29	6	6
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4,033	439	3
		Operaciones no reconocidas	2,344	622	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2,275	519	6
		Otros motivos	1,396	631	8
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			12,556	3,398	7

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

**16,802**  
**8'419,599**