

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2024 al 30/04/2024

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	75	280	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	95	65	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	18	11	7
		Otros motivos	2	1	8
2	CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	4	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	44	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	19	1	8
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	334	14	3
		Errores en la cobranza de primas	174	10	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	1	4
		Otros motivos	11	3	4
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,938	466	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,008	119	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	73	205	7
		Otros motivos	434	406	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			4,219	1,630	6

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

5,424
2'258,571