

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2024 al 31/01/2024

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	244	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	106	79	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	16	27	7
		Otros motivos	3	0	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	12
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	8	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	48	7
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	412	17	8
		Errores en la cobranza de primas	242	31	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	37	2	6
		Otros motivos	17	7	8
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2,560	388	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	998	286	10
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	199	6
		Otros motivos	586	371	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			5,080	1,708	7

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

6,584
2'221,735