

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/02/2024 al 29/02/2024

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	55	218	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	73	62	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	13	5
		Otros motivos	2	3	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	8
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	7
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	36	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	21	0	5
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	432	26	7
		Errores en la cobranza de primas	202	22	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	2	5
		Otros motivos	15	6	8
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,969	396	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	994	176	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	105	313	6
		Otros motivos	339	532	11
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			4,254	1,805	6

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

5,759
2'203,902