

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/03/2024 al 31/03/2024

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	46	198	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	73	57	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	19	13	6
		Otros motivos	1	4	6
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	35	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	14	1	7
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	402	16	4
		Errores en la cobranza de primas	261	17	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	3	7
		Otros motivos	7	5	11
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,841	422	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	811	97	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	249	14
		Otros motivos	369	269	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,877	1,389	6

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

**5,465**  
**2'243,864**