

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/05/2024 al 31/05/2024

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	45	265	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	74	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	17	4
		Otros motivos	2	2	6
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	1	3
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	4
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	43	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	20	2	5
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	390	9	4
		Errores en la cobranza de primas	87	6	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	37	4	8
		Otros motivos	14	7	9
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,831	420	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	759	104	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	77	179	5
		Otros motivos	507	506	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,849	1,644	5

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

5,430
2'271,675