

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/02/2025 al 28/02/2025

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 o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	61	20	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	13	4	6
		Otros motivos	1	0	9
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	34
3	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	11
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	42	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	13	3	7
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	335	3	3
		Errores en la cobranza de primas	53	5	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	28	5	4
		Otros motivos	13	6	4
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,167	428	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	359	73	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	43	189	5
		Otros motivos	428	359	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,523	1,138	4

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

4,387
2'058,489