

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2025 al 30/04/2025

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	72	31	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	11	2	6
		Otros motivos	1	1	2
2	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9
3	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	78	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	0	4
4	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	248	3	1
		Errores en la cobranza de primas	45	6	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	1	3
		Otros motivos	7	4	4
5	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	894	374	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	613	132	7
		Publicidad engañosa o información que induce al error	71	130	8
		Otros motivos	393	397	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,383	1,159	5

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

**4,034**  
**2'050,313**