

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/03/2025 al 31/03/2025

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	70	35	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	14	6	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	7
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	39	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	2	6
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	320	4	2
		Errores en la cobranza de primas	47	7	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	28	3	3
		Otros motivos	9	1	3
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,224	527	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	503	84	9
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	32	257	9
		Otros motivos	376	537	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,642	1,505	5

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

4,737
2'198,360