

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/05/2025 al 31/05/2025

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	53	18	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	13	5	6
		Otros motivos	1	0	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	10
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	9
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	68	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	16	1	5
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	218	4	2
		Errores en la cobranza de primas	32	3	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	2	4
		Otros motivos	5	2	6
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	979	382	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	845	121	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	62	182	7
		Otros motivos	379	413	8
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,635	1,205	6

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

4,654
2'099,584