

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/12/2025 al 31/12/2025

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	125	87	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	19	6	15
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	20	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	50	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	10	1	14
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	193	18	15
		Errores en la cobranza de primas	30	6	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	4	15
		Otros motivos	10	3	16
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,261	613	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	444	969	14
		Publicidad engañosa o información que induce al error	69	133	15
		Otros motivos	357	315	14
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,547	2,228	15

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

5,798
2'093,250