

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/11/2025 al 30/11/2025

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	72	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	6	14
2	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	7	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	13
3	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	35	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	8	3	13
4	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	200	8	13
		Errores en la cobranza de primas	20	5	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	1	14
		Otros motivos	7	8	14
5	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,079	561	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	401	758	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	162	11
		Otros motivos	349	318	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,201	1,945	13

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

5,248
1'931,627