

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2026 al 31/01/2026

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	118	85	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	14	10	15
		Otros motivos	0	1	15
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	15
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	4	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	18	56	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	5	1	15
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	253	24	15
		Errores en la cobranza de primas	11	1	14
		Rechazo en la atención del siniestro	7	2	15
		Otros motivos	13	3	15
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,204	959	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	512	1,133	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	69	202	15
		Otros motivos	438	396	15
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,670	2,878	14

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

5,054
1'845,339