

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/02/2026 al 28/02/2026

Nº	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	87	111	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	6	9	15
		Otros motivos	0	1	15
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	15
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	3	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	15
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12	59	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	9	0	15
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	218	32	14
		Errores en la cobranza de primas	17	3	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	3	14
		Otros motivos	8	5	14
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	699	662	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	392	775	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	384	10
		Otros motivos	480	408	14
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1.995	2.455	13

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

4,775
1'837,589