

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/03/2026 al 31/03/2026

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	80	94	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	3	15
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	3	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	15
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	27	69	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	15
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	261	18	13
		Errores en la cobranza de primas	12	3	13
		Rechazo en la atención del siniestro	9	1	15
		Otros motivos	8	4	15
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,769	742	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	499	538	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	302	14
		Otros motivos	590	470	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,324	2,250	10

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO:

4,775

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:

1'959,228