

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2026 al 30/04/2026

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	90	84	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	6	7	13
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	14
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	6	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	85	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	2	14
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	421	27	13
		Errores en la cobranza de primas	32	9	13
		Rechazo en la atención del siniestro	7	1	13
		Otros motivos	5	7	13
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,362	465	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	449	156	8
		Publicidad engañosa o información que induce al error	114	212	14
		Otros motivos	570	567	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3.081	1.629	11

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

4,653
1'845,649