

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/05/2026 al 31/05/2026

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	69	86	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	3	12
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	11
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	3	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	13
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	38	12
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	1	12
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	250	10	12
		Errores en la cobranza de primas	15	4	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	13	1	12
		Otros motivos	10	1	13
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,227	342	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	367	236	11
		Publicidad engañosa o información que induce al error	105	140	12
		Otros motivos	401	344	12
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2.484	1.209	10

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

4,558
1'923,509