Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/09/2026 al 30/09/2026

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	93	65	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	2	14
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	13
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	9	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	15
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	48	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	19	1	15
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	311	40	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	29	6	14
		Errores en la cobranza de primas	19	2	14
		Otros motivos	10	0	15
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,361	510	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	349	334	13
		Publicidad engañosa o información que induce al error	74	248	14
		Otros motivos	523	332	14
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,807	1,598	12

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO: 4,648
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 2´097,115