

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2024 al 31/07/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	101	180	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	75	62	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	22	5	7
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	5	2	12
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	38	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	16	0	5
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	298	12	3
		Errores en la cobranza de primas	68	6	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	1	6
		Otros motivos	15	1	6
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,911	443	4
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	661	249	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	136	690	11
		Otros motivos	584	307	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,920	1,996	6

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

6,045
2'194,948