

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/06/2024 al 30/06/2024

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	42	107	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	35	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	8	8
		Otros motivos	1	2	8
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	11
3	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	10
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	25	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	0	6
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	292	4	3
		Errores en la cobranza de primas	95	3	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	1	5
		Otros motivos	18	2	5
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,257	231	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	140	690	4
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	418	191	11
		Otros motivos	359	180	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,717	1,482	6

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

5,465
2'151,948