

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/08/2024 al 31/08/2024

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	87	177	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	103	53	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	5	7
		Incumplimiento del secreto bancario	1	2	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	10
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	14	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	9
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	15	33	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	9	3	8
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	291	2	6
		Errores en la cobranza de primas	78	4	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	1	6
		Otros motivos	11	3	7
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,607	475	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	100	776	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	576	107	14
		Otros motivos	461	430	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,387	2,073	6

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

6,011
2'090,390