

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/06/2025 al 30/06/2025

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	95	28	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	25	5	9
		Otros motivos	1	1	12
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	2	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	11
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	67	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	1	9
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	235	6	3
		Errores en la cobranza de primas	17	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	3	7
		Otros motivos	6	3	8
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	835	682	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	510	81	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	65	165	9
		Otros motivos	470	360	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,287	1,410	7

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

4,365
2'058,941