

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2025 al 31/07/2025

Nº	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	72	46	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	2	11
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	5	9
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	56	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	10	1	10
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	310	28	3
		Errores en la cobranza de primas	21	4	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	2	6
		Otros motivos	4	4	7
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	650	813	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	573	117	11
		Publicidad engañosa o información que induce al error	62	159	10
		Otros motivos	415	415	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,147	1,654	8

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

4,781
2'067,050