

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/08/2025 al 31/08/2025

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	136	64	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	19	7	12
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	13
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	8	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	32	11
		Reporte indebido en la central de riesgos	8	0	11
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	260	9	7
		Errores en la cobranza de primas	20	7	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	1	9
		Otros motivos	6	7	9
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	770	1,073	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	716	172	12
		Publicidad engañosa o información que induce al error	59	215	12
		Otros motivos	434	387	11
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2.451	1.983	9

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

4,917
2'016,682