

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/09/2025 al 30/09/2025

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	135	62	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	5	12
		Otros motivos	0	1	13
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	12
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	11	13
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	70	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	9
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	249	14	9
		Errores en la cobranza de primas	14	2	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	0	11
		Otros motivos	4	2	12
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	865	779	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	557	444	13
		Publicidad engañosa o información que induce al error	118	176	12
		Otros motivos	389	522	12
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,376	2,088	10

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

4,681
2'319,600