

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2025 al 31/10/2025

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	105	82	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	10	11
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	12
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	8	12
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	64	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	11
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	201	16	10
		Errores en la cobranza de primas	11	7	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	8	3	11
		Otros motivos	4	4	11
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	833	579	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	409	489	11
		Publicidad engañosa o información que induce al error	77	133	11
		Otros motivos	415	390	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,091	1,787	10

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

5,346
1'945,104