

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2026 al 31/07/2026

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	48	86	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	6	14
		Otros motivos	2	1	15
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	6	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	21	59	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	1	14
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	313	53	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17	5	15
		Errores en la cobranza de primas	13	2	15
		Otros motivos	14	2	15
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,284	394	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	82	355	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	280	87	9
		Otros motivos	491	411	11
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,586	1,471	10

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

4,556
2'028,731