

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/08/2026 al 31/08/2026

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	65	68	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	6	15
		Otros motivos	1	1	15
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	14
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	4	15
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	38	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	1	14
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	346	45	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	32	6	12
		Errores en la cobranza de primas	13	3	13
		Otros motivos	12	6	13
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,445	398	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	420	176	12
		Publicidad engañosa o información que induce al error	105	202	12
		Otros motivos	449	354	12
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,921	1,310	11

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO:

5,301

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:

2'040,442