

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2023 al 31/03/2023

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	561	654	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	2	5
		Otros motivos	115	40	4
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	0	6
4	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	139	158	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	62	5	4
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,024	402	3
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	209	47	3
		Errores en la cobranza de primas	131	40	3
		Rechazo en la atención del siniestro	17	3	4
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,360	497	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,030	882	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,181	354	8
		Otros motivos	3,453	1,372	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			13,306	4,458	5

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**  
**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**17,354**  
**8'147,891**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2023 al 30/06/2023

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	287	504	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	127	83	5
		Otros motivos	57	26	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29	13	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	8
3	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	10
4	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	108	136	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	47	2	5
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,477	205	4
		Errores en la cobranza de primas	142	28	4
		Otros motivos (detallados en Reporte de Reclamo N° RR3)	50	10	5
		Rechazo en la atención del siniestro	12	4	6
6	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2,960	340	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,288	488	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,566	666	5
		Otros motivos	1,553	703	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			10,712	3,211	5

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**  
**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**14,270**  
**8'148,428**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2023 al 30/09/2023

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	305	379	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	189	114	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	11	7	5
		Otros motivos	54	23	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	6
4	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	17	12	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	124	125	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	72	2	6
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,479	107	6
		Errores en la cobranza de primas	137	24	5
		Rechazo en la atención del siniestro	28	3	8
		Otros motivos	1	0	5
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3,386	423	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,651	601	7
		Operaciones no reconocidas	663	175	14
		Otros motivos	3,424	946	8
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			11,549	2,943	6

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**  
**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**14.448**  
**8'089,339**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2023 al 31/12/2023

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	339	489	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	257	370	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	26	16	6
		Otros motivos	54	38	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	26	4	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	9
4	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	19	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	0	9
5	No cliente	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	118	116	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	64	3	7
6	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	1,111	57	5
		Errores en la cobranza de primas	457	69	6
		Rechazo en la atención del siniestro	29	6	6
7	Tarjeta de crédito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4,033	439	3
		Operaciones no reconocidas	2,344	622	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2,275	519	6
		Otros motivos	1,396	631	8
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			12,556	3,398	7

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**  
**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**16,802**  
**8'419,599**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2024 al 31/01/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	75	244	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	106	79	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	16	27	7
		Otros motivos	3	0	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	12
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	8	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	48	7
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	412	17	8
		Errores en la cobranza de primas	242	31	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	37	2	6
		Otros motivos	17	7	8
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2,560	388	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	998	286	10
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	199	6
		Otros motivos	586	371	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			5,080	1,708	7

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

**6,584**  
**2'221,735**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/02/2024 al 29/02/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	55	218	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	73	62	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	13	5
		Otros motivos	2	3	5
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	8
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	7
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	36	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	21	0	5
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	432	26	7
		Errores en la cobranza de primas	202	22	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	24	2	5
		Otros motivos	15	6	8
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,969	396	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	994	176	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	105	313	6
		Otros motivos	339	532	11
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			4,254	1,805	6

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

**5,759**  
**2'203,902**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/03/2024 al 31/03/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	46	198	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	73	57	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	19	13	6
		Otros motivos	1	4	6
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	35	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	14	1	7
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	402	16	4
		Errores en la cobranza de primas	261	17	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	3	7
		Otros motivos	7	5	11
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,841	422	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	811	97	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	249	14
		Otros motivos	369	269	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,877	1,389	6

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

**5,465**  
**2'243,864**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2024 al 30/04/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	75	280	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	95	65	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	18	11	7
		Otros motivos	2	1	8
2	CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	4	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	44	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	19	1	8
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	334	14	3
		Errores en la cobranza de primas	174	10	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	1	4
		Otros motivos	11	3	4
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,938	466	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,008	119	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	73	205	7
		Otros motivos	434	406	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			4,219	1,630	6

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

**5,424**  
**2'258,571**



## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/05/2024 al 31/05/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	45	265	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	74	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	17	4
		Otros motivos	2	2	6
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	1	3
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	4
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	43	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	20	2	5
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	390	9	4
		Errores en la cobranza de primas	87	6	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	37	4	8
		Otros motivos	14	7	9
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,831	420	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	759	104	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	77	179	5
		Otros motivos	507	506	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,849	1,644	5

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

**5,430**  
**2'271,675**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/06/2024 al 30/06/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	42	107	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	35	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	8	8
		Otros motivos	1	2	8
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	11
3	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	10
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	25	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	0	6
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	292	4	3
		Errores en la cobranza de primas	95	3	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	1	5
		Otros motivos	18	2	5
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,257	231	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	140	690	4
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	418	191	11
		Otros motivos	359	180	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,717	1,482	6

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

**5,465**  
**2'151,948**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2024 al 31/07/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	101	180	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	75	62	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	22	5	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	13
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	2	12
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	38	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	16	0	5
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	298	12	3
		Errores en la cobranza de primas	68	6	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	1	6
		Otros motivos	15	1	6
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,911	443	4
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	661	249	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	136	690	11
		Otros motivos	584	307	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,920	1,996	6

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

**6,045**  
**2'194,948**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/08/2024 al 31/08/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	87	177	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	103	53	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	5	7
		Incumplimiento del secreto bancario	1	2	7
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	10
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	14	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	9
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	15	33	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	9	3	8
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	291	2	6
		Errores en la cobranza de primas	78	4	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	1	6
		Otros motivos	11	3	7
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,607	475	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	100	776	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	576	107	14
		Otros motivos	461	430	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,387	2,073	6

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

**6,011**  
**2'090,390**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/09/2024 al 30/09/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	50	127	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	45	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	12	3	11
		Incumplimiento del secreto bancario	0	2	12
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	19	13	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	13
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	28	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	1	12
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	152	1	6
		Errores en la cobranza de primas	36	2	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	0	12
		Otros motivos	7	2	12
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,157	448	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	614	124	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	84	325	7
		Otros motivos	391	452	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,593	1,574	8

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

**5,219**  
**2'119,236**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2024 al 31/10/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	125	177	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	98	82	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	19	14	9
		Incumplimiento del secreto bancario	1	2	7
2	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	17	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	5	12
3	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	44	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	13	0	7
4	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	379	3	11
		Errores en la cobranza de primas	94	5	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	32	4	11
		Otros motivos	18	3	10
5	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,927	662	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	470	115	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	96	309	7
		Otros motivos	513	517	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,799	1,959	7

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

**4,872**

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**2'112,630**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/11/2024 al 30/11/2024

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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	53	151	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	57	48	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	5	4
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	8
3	DPF	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	5	8
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	59	3
		Reporte indebido en la central de riesgos	13	1	4
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	258	2	2
		Errores en la cobranza de primas	45	7	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	26	1	6
		Otros motivos	9	3	10
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,203	626	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	547	92	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	55	271	5
		Otros motivos	387	374	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,669	1,648	6

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

**4,872**  
**2'134,399**

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/12/2024 al 31/12/2024

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	70	24	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	3	3
		Otros motivos	1	0	12
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	0	12
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	30	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	0	2
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	308	5	4
		Errores en la cobranza de primas	50	5	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	2	5
		Otros motivos	11	4	7
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,230	652	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	431	73	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	96	218	6
		Otros motivos	312	295	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,576	1,311	4

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

**4,539**  
**2'304,707**