

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Octubre 2025

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	3	-	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	12
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	2	-	15
		OTRO	2	0	15
2	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	-	1	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	19	1	20
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	14	5	10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	11	5	14
		OTRO	32	16	13
4	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	21	11	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	29	1	13
		INDEBIDA CONTRATACIÓN	6	4	15
		OTRO	33	14	13
5	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	-	12
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
6	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	302	37	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	126	21	5
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	25	4	13
		OTRO	25	11	12
7	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	8	1	12
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	6	-	14
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	1	-	7
		OTRO	2	0	14
8	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	17	-	15
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	6	-	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	3	1	15
		OTRO	4	-	15

TOTAL		700	135	13
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES		835		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES		12.630.593		