

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

N°	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	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	-	1	15
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
2	CUENTA A PLAZO	LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	2	-	20
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	-	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	-	1	7
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	-	1	15
		OTRO	-	1	15
4	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	15	1	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	10	3	16
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	2	8	22
		OTRO	27	6	14
5	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	19	11	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	14	1	12
		INDEBIDA CONTRATACIÓN	8	3	17
		OTRO	29	8	16
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	-	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	1	-	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	15
		OTRO	1	-	15
7	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	230	27	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	100	16	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	7	8	14
		OTRO	18	9	15
8	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	5	2	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	5	-	13
		INADECUADA ASESORIA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO	1	-	15
		OTRO	3	-	15

9	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	-	16
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	5	-	12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	-	14
		OTRO	1	-	15
TOTAL			522	107	15
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES			629		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			16.064.695		