LOS ANDES

Acompañamos a tu comunidad

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE OCTUBRE 2026

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		4
Cuenta a plazo	Incumplimiento de claúsulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	4
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de claúsulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
	Reporte indebido en la central de riesgos		1	8
Crédito de consumo	Difusión de información sin autorización del usuario		1	8
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		4
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		2
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		2
	Difusión de información sin autorización del usuario	1	1	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
Banca - Seguros (seguros vendidos en canales del sistema financiero)	Incumplimiento de claúsulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	7
NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS		**14**	**6**	**6**
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		**4**		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		**6**		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DEL MES		**304,183**		