

Información de Reclamos Atendidos
 Periodo: Del 01/01/2026 al 31/01/2026

Nº	Operaciones, Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	25	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	7	16
		Otros motivos	9	1	6
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	2
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	4
		Otros motivos	13	0	5
3	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	8	7
		Otros motivos	2	1	8
4	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	8
5	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	2
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	6
6	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	4
		Indebida contratación	1	0	3
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11
8	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías	0	1	11
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
Total			54	48	7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,017,781		