

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/03/2026 al 31/03/2026

N°	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	15	32	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	7	15
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	0	5
		Otros motivos	7	2	8
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	2	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	1	3
		Otros motivos	10	2	6
3	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	6
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2
5	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
6	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	2
7	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
8	Otras garantías (reales y personales)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	6
Total			62	56	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,069,135		