

Información de Reclamos Atendidos  
Periodo: Del 01/04/2026 al 30/04/2026

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	16	20	36
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	3	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	8
		Otros motivos	4	3	3
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	4	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	4	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	4
		Otros motivos	4	2	4
3	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	3
		Otros motivos	2	0	2
4	Crédito de Consumo	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	2	12
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	6
5	Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	4
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	5
7	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
Total			47	41	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			972,475		