

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/05/2026 al 31/05/2026

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	9	42	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	3	4
		Otros motivos	5	2	4
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	5	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	3	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	4
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	7	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	3
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	2	10
		Otros motivos	9	4	6
4	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5
5	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
		Otros motivos	2	0	6
6	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	5
7	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	3
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
Total			69	71	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			941,390		