

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/06/2026 al 30/06/2026

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	13	17	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	15	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	2	12
		Otros motivos	5	3	5
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	13	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	4	7
		Otros motivos	2	0	2
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	3
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6	0	6
		Otros motivos	10	2	6
4	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	9	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	2
5	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	3
6	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
7	Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	2
8	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	4
9	Crédito de Consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	2
Total			67	73	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,008,337		