

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/07/2026 al 31/07/2026

N°	Operaciones, Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	8	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	20	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	5	9
		Otros motivos	6	2	7
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	2	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	2
		Otros motivos	12	1	6
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	3	4
		Otros motivos	1	1	8
4	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	7
		Otros motivos	1	1	14
5	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
6	Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	15
7	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	7
8	Crédito de consumo	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	7
Total			75	50	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,043,321		