

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/08/2026 al 31/08/2026

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	41	16	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	6	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	0	2
		Otros motivos	7	1	4
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	4
		Otros motivos	13	4	7
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	4
		Otros motivos	4	0	7
4	Crédito de Consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	1	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	11
		Otros motivos	2	0	3
5	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	9
6	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	4
7	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	2
8	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías	1	0	7
TOTAL			112	40	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,001,164		