

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/09/2026 al 30/09/2026

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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	8	4	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	1	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	9	2
		Otros motivos	23	6	6
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	12	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	5	10
		Otros motivos	5	0	3
3	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	5
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	3
		Otros motivos	3	0	6
5	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	1
6	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
		Indebida contratación	1	0	3
7	Cuenta a plazo	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	0	7
8	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	13
Total			97	40	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,034,232		