

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Mayo 2026

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DEBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	9	-	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	1	13
		OTRO	2	0	15
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	-	2	8
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA CTS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	-	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	-	15
		OTRO	1	-	15
4	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	75	22	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	11	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	19	1	14
		OTRO	36	16	15
5	CREDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	41	5	16
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	24	9	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	11	6	14
		OTRO	30	6	16
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS(INTERBANCARIO O ENTRE DIFERENTES PLAZAS)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	39	9
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	2	1	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	2	1	21
		OTRO	2	1	14
7	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	313	21	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	182	42	15
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	19	3	14
		OTRO	56	15	15
8	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	6	-	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	6	-	15
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	1	3	9

		OTRO	12	1	15
9	DINERO ELECTRONICO	FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	14	10	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	19	4	13
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	21	1	13
		OTRO	24	1	15
TOTAL			960	225	14
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	1,185		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	19.572.875		