

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Marzo 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	4	-	14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	2	-	27
		-	-	-	-
		-	-	-	-
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	14
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	69	15	9
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	36	2	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	5	14
		OTRO	31	13	14
4	CREDITOS DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	37	6	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	18	13	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	1	11
		OTRO	29	8	12
5	TRANSFERENCIA DE FONDOS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	5	-	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	-	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	15
		-	-	-	-
6	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	284	26	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	158	28	13
		INDEBIDA CONTRATACIÓN	9	6	16
		OTRO	41	11	13
7	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	7	-	14
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	4	1	15
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3	-	13
		OTRO	8	0	13
8	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	12
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	3	1	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	15
		OTRO	2	1	14

TOTAL	783	138	14
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	921		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	18.913.564		