

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Abril 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	11	2	16
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	-	1	15
		-	-	-	-
2	CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	45
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	64	20	8
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	27	17	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	26	10	15
		OTRO	30	16	14
4	CREDITOS DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	25	7	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	12	15	14
		INDEBIDA CONTRATACIÓN	12	4	21
		OTRO	21	7	14
5	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	-	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	3	-	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	-	1	13
		OTRO	1	-	15
6	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	264	14	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	133	16	13
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	24	2	12
		OTRO	20	12	16
7	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	5	-	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	5	-	15
		ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2	-	15
		OTRO	7	-	14
8	DINERO ELECTRONICO	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	8	-	8
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	1	11
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2	-	12
		OTRO	3	-	11

TOTAL	722	147	15
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	869		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	19.451.308		