

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Enero 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	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	1	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	-	15
		OTRO	1	-	15
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	1	8
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	1	1	14
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA CTS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1	-	15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	-	1	4
		-	-	-	-
		-	-	-	-
4	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	21	2	17
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	4	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	9	3	16
		OTRO	24	12	14
5	CREDITOS DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	31	4	13
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	18	12	13
		INDEBIDA CONTRATACIÓN	10	1	19
		OTRO	22	9	13
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	6	-	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	191	31	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	122	17	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	14	-	13
		OTRO	22	12	14
8	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4	1	19
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	3	1	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	15
		OTRO	5	2	13

9	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	1	15
		RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	6	-	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	2	-	5
		OTRO	-	2	15
TOTAL			545	118	13
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	663		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	14.852.071		