

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Febrero 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	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	2	-	2
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	2	-	2
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	1
		OTROS	1	-	1
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	2	3
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	1	-	1
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA CTS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	-	1
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
4	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	70	6	76
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	4	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	11	-	11
		OTROS	25	6	31
5	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	15	18	33
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	24	7	31
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	6	11
		OTROS	19	9	28
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	-	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	3	-	3
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	1	-	1
		OTROS	1	-	1
7	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	235	32	267
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	145	20	165
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	15	-	15
		OTRO	27	10	37
8	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4	-	4
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	3
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	2	-	2
		OTROS	3	1	4

9	DINERO ELECTRONICO	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	20	3	23
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	2	20
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	11	-	11
		OTROS	6	-	6
TOTAL			690	126	26
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES			816		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			15.236.999		