

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios Del 01/01/2026 al 31/01/2026

N	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
			ABSUELTOS		
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	83	201	9
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	198	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	86	9
		Otros	111	85	6
2	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	24	123	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	6	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	10
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	43	29	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	11
		Otros	16	6	8
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	9	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
		Otros	3	1	15
5	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	7
		Entrega de billetes falsos	2	0	15
		Otros	2	1	7
6	Servicios varios	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	19
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	20
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	14
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	14
8	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
9	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	14
10	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	29
11	Otros	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	0	1	11
TOTAL			330	755	11

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES
103,997