

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/12/2025 al 31/12/2025

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	24	147	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	47	72	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	73	9
		Otros	47	92	11
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	58	6	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	24	9
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	6	35	10
		Otros	23	51	9
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	33	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	17	14
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	0	1	3
		Otros	0	2	7
4	Microseguro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	43	2	9
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	6
5	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	19	12
		Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	11
		Contratación o cargo indebido de seguros	0	4	12
		Otros	0	1	14
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	5	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos	0	1	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	15
		Otros	0	11	9
7	Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	3	9
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	24
8	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	11	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	8
9	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	15	0	5
10	Cuenta CTS	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	6	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	12
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	9	11
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	3	14
		Problemas relacionados a garantías	0	2	15
		Otros	3	3	11
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			1032		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1116		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5,077,165		