



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2026 al 31/01/2026

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	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	67	103	4
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	20	142	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	87	8
		Otros	47	91	10
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	50	7	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	24	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13	22	8
		Otros	41	42	9
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	55	37	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	18	12
4	Microseguro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	35	6	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	2	11
5	Otras garantías	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	7	8
		Problemas relacionados a garantías	1	5	6
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	2	14
6	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	6	4	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas	1	0	14
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	7	8
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	1	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos	1	0	3
8	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	1	5
9	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	11	9
		Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	4	9
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	12
		Otros	0	2	15
10	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	3	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	10	5
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	10
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	10
		Otros	2	3	11
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			1098		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1143		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4.648.138		