

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE MARZO 2026**

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
	Resolución de contrato		1	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	15
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	17
	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		14
Fideicomiso	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		14
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	15
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos		2	15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	5	14
	Indebida contratación	1		13
Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre seguro contratado		1	15
<b>NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>		<b>17</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
<b>NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>14</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>14</b>		
<b>NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DEL MES</b>		<b>216,489</b>		