

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS ABRIL 2026**

N°	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	01 . Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		12
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		5
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		9
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		8
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		7
2	03 . Cuenta a plazo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		5
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		8
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
3	04 . Cuenta CTS	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	8
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	13
4	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		11
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	38	10	9
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	4
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	2	6
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	4	7
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	6	6	6
		29. Entrega de billetes falsos	3		4
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	4	1	8
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	2	13
6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	4	6		
7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		8		
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		15
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		1

6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		1
		13. Problemas relacionados a garantías	1		4
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		10
7	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		9
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4		7
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	1	5
		13. Problemas relacionados a garantías	1		15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	7
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	6	6
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	7		6
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		11
		29. Entrega de billetes falsos	1		11
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2		8
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		13
8	101. Giros	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		5
		1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	4
9	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	9
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	5		9
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		7
10	104. Dinero electrónico	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	6
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	1	8
11	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1		7
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	1	8

12	27 . Servicio de recaudacion	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
13	28 . Pago de servicios	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1		4
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
14	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3		7
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		5
		13. Problemas relacionados a garantías	1		7
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	8
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	8
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		11
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			219	61	0

\* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, 112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal, 20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas

<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO</b>	318
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO</b>	280
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	4250927
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>	8