

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS AGOSTO 2025

Nº	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	9
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		7
5	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		14
9	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		5
12	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	8
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	33	12	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		2	1
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	6
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	18	9
		Entrega de billetes falsos	1		2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	7	6
24	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		9
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		13
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
28	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		4

30	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	1	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	6		9
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3		7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	3	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	2	7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	2	5
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	3		9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	2
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	11
42	Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		2
45	Dinero electrónico	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	2	7
48	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
52	Remesas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3
53	Carta Fianza / Fianzas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	2
54	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías	3		11
55	Titulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		1
56	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		13
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3		6
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6		7

58	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11		10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7		10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			208	66	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: Operaciones no reconocidas sin abono temporal, Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, Transacciones no procesadas / mal realizadas

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	251
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	274
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4516680
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	7