

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS AGOSTO 2026

Nº	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	2		7
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4
2	03 . Cuenta a plazo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		4
		10. Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		3
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		11
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	4
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		10
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
3	04 . Cuenta CTS	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	7
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
4	05 . Tarjeta de crédito	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	16
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		14
5	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	8
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	1	10
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	35	8	10
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2		8
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	10
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	5
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos		3	22
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	1	10
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	2	11
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	5	9
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		13

6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		4
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		10
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		6
		13. Problemas relacionados a garantías	1		6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
		27. Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		1	12
		4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		10
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	9
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		13
8	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7		10
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	1	8
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	1	9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	3	11
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	2	7
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	4		7
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	3	1	4
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		12
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	8
9	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6		7
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17		7
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		9
10	104. Dinero electrónico	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		8
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	7		12

11	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		14
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		11
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		6
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		2
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		2
12	13 . Remesas	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	4
13	17 . Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
14	27 . Servicio de recaudacion	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
15	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	12
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	6		11
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		14
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6		10
		13. Problemas relacionados a garantías	1		5
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	11
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		11
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		15
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		2
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			243	46	

* 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, 6. Transacciones no procesadas / mal realizadas

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	319
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	289
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4365939
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	10