

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DICIEMBRE 2025

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	1		15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	9
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		9
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	6
2	03 . Cuenta a plazo	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	7
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
3	04 . Cuenta CTS	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		10
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		5
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4
		29. Entrega de billetes falsos	1		10
		4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		4
4	05 . Tarjeta de crédito	3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		9
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
5	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	10
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	33	13	9
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	3		1
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	6	8
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	8
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos		3	16
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		9
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	7
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	9	7
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4		5

6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		1	15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		4
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		14
8	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	10	1	5
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6	1	9
		17. Incumplimiento del secreto bancario	2		8
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	2	9
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	1	8
		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
9	101. Giros	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11
10	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7
		1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7		7
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	7
11	104. Dinero electrónico	3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		4
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	1	7
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	2
12	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	4	7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5		10
		18. Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		5
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		4
13	15 . Carta Fianza / Fianzas	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4

14	16 . Otras garantías (reales y personales)	13. Problemas relacionados a garantías		1	14
15	28 . Pago de servicios	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	12
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5	1	6
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		9
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2
		14. Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		4
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	8
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	9
		21. Publicidad engañosa o Información que induce al error	1		12
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		8
		27. Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		10
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			213	63	

* 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 y 6. Transacciones no procesadas / mal realizadas

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	285
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	276
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	5383735
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	8