

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS ENERO 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	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		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		12
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		7
		4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		6
3	04 . Cuenta CTS	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	10
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	5
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
		4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		7
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
4	05 . Tarjeta de crédito	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
5	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	10
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	8
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	31	11	8
		13. Problemas relacionados a garantías		1	3
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2		3
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	1
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5	7
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	3	10
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	5	5
		29. Entrega de billetes falsos	2		6
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7		7
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	15
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	11	8
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	6
		8. Resolución de contrato		1	5

6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		8
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		4
		32. Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		15
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		11
8	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	8
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1		6
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	7		9
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	8		6
		14. Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		15
		17. Incumplimiento del secreto bancario	1		6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	3	7
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	3	9
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	6
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
9	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8
		1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	5
10	104. Dinero electrónico	3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6		5
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	7
11	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	5	5
		1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6		6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		6
12	15 . Carta Fianza / Fianzas	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	7		4
		14. Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		15
		1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		4
13	16 . Otras garantías (reales y personales)	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		12

14	17 . Titulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
15	28 . Pago de servicios	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		9
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		8
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	1	10
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5		7
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	8		9
		17. Incumplimiento del secreto bancario	1		7
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	9
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	11
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	3		8
		29. Entrega de billetes falsos	1		5
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			241	72	

* 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	358
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	313
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4449957
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	8