

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS FEBRERO - 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	2		8
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
3	03 . Cuenta a plazo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		10
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		16
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		8
		21. Publicidad engañosa o Información que induce al error	1		11
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
8	04 . Cuenta CTS	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	15
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		10
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	12
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		2	11
12	05 . Tarjeta de crédito	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
13	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6		7
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales		2	7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	37	11	9
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2		10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	9
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	3	7
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	4	7	14
		29. Entrega de billetes falsos	3		9
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		6
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		8
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	14	12
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	2	4
25	07 . Crédito hipotecario para vivienda	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		11
		13. Problemas relacionados a garantías		1	11
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		14
		32. Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		4
		8. Resolución de contrato	1		10

30	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		14
31	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	3	8
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5		10
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		9
		13. Problemas relacionados a garantías	1		8
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	6	8
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	4	7
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	1	7
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	4	2	6
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
43	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		10
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	10
		1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	12
46	104. Dinero electrónico	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	4	6
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13		8
49	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		6
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	3	6
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8		8
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		7
53	15 . Carta Fianza / Fianzas	3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		3
54	27 . Servicio de recaudacion	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	5
55	28 . Pago de servicios	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13
		1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	9
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	20
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10

59	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		6
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4		6
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	7		8
		13. Problemas relacionados a garantías	1		14
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		14
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11		7
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6		10
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		9
		27. Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		1	13
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		3
		33. Difusión de información sin autorización del usuario	1		14
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		250	81		

* 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	306
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	331
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4438980
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	9