

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS JULIO 2025

N°	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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
6	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	9
9	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		8
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		1	41
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
12	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	2
		10 Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	32	15	8
		Problemas relacionados a garantías	1		5
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	6	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	4	15	5
		Entrega de billetes falsos	1		7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	6	7
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	2	5		
25	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		9
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		11

29	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	11
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
32	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	6		8
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		9
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	3	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8		9
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	4		4
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		2
43	Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5
46	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10		7
49	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		3
53	Remesas	Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3
55	Carta Fianza / Fianzas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	5
56	Servicio de recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		4

58	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
59	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		11
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	1	4
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		2
		Problemas relacionados a garantías	2	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	4	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10	2	6
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		3
		Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento		1	11
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	6
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			213	77	

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

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	300
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	290
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4084727
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	8