

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS JUNIO 2026

N°	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	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		12
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2		3
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	5
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		9
2	03 . Cuenta a plazo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		4
		10. Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		4
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		11
3	04 . Cuenta CTS	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		8
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		7
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	7
		4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		9
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	15
4	05 . Tarjeta de crédito	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	3
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		6
5	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		8
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	44	14	14
		18. Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	10
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	5
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	6	5	8
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		7
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		14
		33. Difusión de información sin autorización del usuario	2		3
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	13
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	11

6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		4	10
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		14
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		12
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	10
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		15
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	10
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		5
8	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	2	8
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3		4
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4	1	12
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	2	9
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	20	12	9
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	5		10
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		8
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		2
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
9	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8		9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	3	8
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		6

10	104. Dinero electrónico	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		11
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		5
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		6
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	9		10
11	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		10
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	2
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	9		5
12	13 . Remesas	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	15
13	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6
14	19 . Custodia de Valores	13. Problemas relacionados a garantías	1		15
15	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	1	9
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		6
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3		8
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		3
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	1	10
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6		5
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		12
		33. Difusión de información sin autorización del usuario	1		12
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	9
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			256	67	

*** 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, 20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas**

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	298
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	323
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4420851
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	10