

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS JUNIO 2025

Nº	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	2	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6
2	Carta Fianza / Fianzas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		5
3	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		4
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		3
4	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		2
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	3	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	3	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	9
		Incumplimiento del secreto bancario	1		2
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6		8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		Problemas con cheques	1		13
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	1	9
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		13
Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		11		
5	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	11
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		15
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		2
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	1	8
		Entrega de billetes falsos	1		5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	5
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	4	10
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	5	1	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		9
		Problemas relacionados a garantías	2		6
Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4		5		
Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		7		

7	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		45
8	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		7
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
9	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	9
		Entrega de billetes falsos	1		14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3		6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12		7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	41	22	9
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	7	14	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	7	6
10	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
11	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	1	5
12	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
13	Otras garantías (reales y personales)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		4
14	Pago de servicios	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
15	Remesas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
16	Servicio de recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3
17	Tarjeta de crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8

18	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		9
		incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7		6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		4
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			230	80	

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

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	295
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	310
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4082028
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	8