

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS MARZO 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	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	6
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	15
2	03 . Cuenta a plazo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		1
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		7
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		9
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		5
3	04 . Cuenta CTS	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		5
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	13
4	05 . Tarjeta de crédito	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
5	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		2
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	8
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	47	9	8
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	1	4
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		5
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	3	5
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	2	5
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos		9	11
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	9
		33. Difusión de información sin autorización del usuario	1		14
6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	8
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		5
		1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	2	6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	13
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		12
	4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		13	
	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	15	

7	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10		6
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	1	7
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	9		7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		14
		13. Problemas relacionados a garantías	1	1	14
		14. Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		11
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	15
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	1	9
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	7	9
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	9		5
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		5
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	9
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	3	12
6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8		
8	101. Giros	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
9	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		2
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	5
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		9
10	104. Dinero electrónico	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9		9
		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)	1		7
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	15
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	8
11	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9		9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		2
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	5
12	15 . Carta Fianza / Fianzas	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
13	16 . Otras garantías (reales y personales)	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
14	27 . Servicio de recaudacion	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3
15	28 . Pago de servicios	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		4

16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	1	7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		8
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	3	9
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6		6
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	4		9
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		2
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		7
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			266	64	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal, 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, 1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	306
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	330
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4511943
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	8