

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS MAYO 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		7
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12
2	03 . Cuenta a plazo	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		10
		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)	1		6
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
3	04 . Cuenta CTS	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		4
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	4
4	05 . Tarjeta de crédito	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	45
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11
5	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	46	10	9
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	1	7
		17. Incumplimiento del secreto bancario	2		10
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	2	6
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	1	8
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	6	9
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		10
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		12
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	2	5
7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		13		

6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		13
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		10
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		12
		13. Problemas relacionados a garantías	1		5
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		9
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		9
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		9
8	09 . Crédito de consumo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5		4
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3		4
		17. Incumplimiento del secreto bancario	1		2
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	9	9
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	9	6
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	6		6
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	3		2
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		8
		32. Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		15
		33. Difusión de información sin autorización del usuario	1		8
	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	7	
9	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	2	6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	4	6
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		9

10	104. Dinero electrónico	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	10
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	12
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	10		8
11	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		11
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		4
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		8
12	13 . Remesas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		13
13	15 . Carta Fianza / Fianzas	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11
14	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
15	20 . Pago de servicios	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	5
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5		5
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		7
		13. Problemas relacionados a garantías	1		4
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	1	9
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		10
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	5		8
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	2		8
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2		15
		4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		15
	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	10	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			286	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	356
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	353
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4839522
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	8