

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS MAYO 2025**

N°	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)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	10
	Carta Fianza / Fianzas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Entrega de billetes falsos	1		10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1		14
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	2		5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	5	11
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	4	17
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4	3	6
		Problemas relacionados a garantías	1		15
4	Crédito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		13
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		13
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	116
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	15
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a garantías	1		11
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3		12
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos		1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	5	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9		13
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		12
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	2	11
Problemas relacionados a garantías	1		13		
Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5		12		
Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	5		

6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		13
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		8
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	6
8	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	6		11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	7
		Entrega de billetes falsos	4		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	4	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		8
		Incumplimiento del secreto bancario	1		8
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	36	24	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	4	81	8
		Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	15	8
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
10	Dinero electrónico	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	2	8
11	Giros	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		5
12	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1		1
13	Remesas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
14	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		4
15	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	11
16	Títulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
	Transferencias de	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		12

17	transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		2
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	2	8
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			263	170	

\* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 28. Problemas relacionados con cajeros automáticos, 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, 6. Transacciones no procesadas / mal realizadas

<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO</b>	357
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO</b>	433
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	3580253
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>	11