

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS NOVIEMBRE 2025

Nº	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	6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	3
2	03 . Cuenta a plazo	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		6
		17. Incumplimiento del secreto bancario	1		9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	5
3	04 . Cuenta CTS	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	2
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	28
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		1	8
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	5
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		3
		4. Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	7
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		4
		8. Resolución de contrato	1		3
4	05 . Tarjeta de crédito	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		7
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		10
		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		1	6
5	06 . Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		5
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1		5
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	25	7	7
		17. Incumplimiento del secreto bancario	1		8
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		3	3
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	4
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	6
		28. Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	5	5
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		3
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3		2
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	3
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	4
		7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	4	7

6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		9
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	5
		27. Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		1	7
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		7
		27. Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		10
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		10
8	09 . Crédito de consumo	106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	2	5
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		7
		112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		10
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	6
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	7
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	4		3
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	1	4
		32. Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		3
		33. Difusión de información sin autorización del usuario	1		2
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		3
9	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		6
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13		4
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	4
10	104. Dinero electrónico	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		4
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	3	8
11	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		4
		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	2		5
12	13 . Remesas	29. Entrega de billetes falsos	1		3
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		9

13	16 . Otras garantías (reales y personales)	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		12
		14. Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		75
14	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito		1	1
15	28 . Pago de servicios	29. Entrega de billetes falsos		1	11
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		15
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5		4
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	7	1	8
		2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	7
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5		7
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		2
		23. Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		6
		3. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
		6. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		9
		TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		196	59

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, Operaciones no reconocidas sin abono temporal y Cuenta de ahorro con tarjeta de débito

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	289
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	255
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4946189
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	7