

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - SETIEMBRE 2025

Nº	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		10
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
3	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal		3	4
4	Tarjeta de crédito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	26	13	10
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		1	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal		1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	4
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	6	7
		Entrega de billetes falsos	1		6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	7

6	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		10
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		14
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		8
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		6
		Problemas relacionados a garantías	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	9
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		11
8	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	12
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		5
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6		9
		Incumplimiento del secreto bancario	2		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16		6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	4	5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	6
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	2	1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
9	Giros	Entrega de billetes falsos	1		7
10	Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19		5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		3
11	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	7

12	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		3
13	Carta Fianza / Fianzas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		1
14	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	6
15	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	3	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5		3
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	8	1	9
		Problemas relacionados a garantías	2		7
		Incumplimiento del secreto bancario	1		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		12
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		4
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	24
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			196	58	

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

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	241
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	254
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4217695
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	7