

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - AGOSTO 2024

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	2	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	5
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		14
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		3
3	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10	2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	3	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	7
		Incumplimiento del secreto bancario	2		9
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		12
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	9		6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		13
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3		10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	6		8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		2
Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10		
4	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	13
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		1	7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		2
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		10
		Indebida contratación	1		9
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		15
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	11		6
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		8
Reporte indebido en la Central de Riesgos	4		6		

6	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		11
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		5
		Resolución de contrato	1		9
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)	2	1	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1
		Entrega de billetes falsos	2		4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	6	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	58	23	8
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2	5	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	65	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	2	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	60	6	
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
10	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	45	49	4
11	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	8
12	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	9
13	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		2
14	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		4
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			306	243	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: Transacciones no procesadas / mal realizadas, Operaciones no reconocidas sin abono temporal, problemas relacionados con cajero automático.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	587
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	549
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3847548
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	7