

## ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DICIEMBRE 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)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	6
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	6
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	10
		Indebida contratación	1		8
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		8
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		9
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	6		7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	5		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8
4	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		13
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	3
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos		1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	2	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	8
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		5
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		2
Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10		

6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	6
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		8
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	2	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	3
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		5
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 )	3		8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	5
		Entrega de billetes falsos	2		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	53	20	8
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		2	6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	4	52	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	8	6
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		4
10	Dinero electrónico	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1		2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6		10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	5	6
11	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8
12	Otras garantías (reales y personales)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )		1	10
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
		Problemas relacionados a garantías	1		14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
13	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
14	Servicio de recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6

15	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6		7
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			234	123	

\* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: Operaciones no reconocidas sin abono temporal, Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios e Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.

<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO</b>	369
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO</b>	357
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	4284342
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>	7