

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS ENERO 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	2	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	9
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	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8
3	Crédito de consumo	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	3	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	6	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	2	8
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	13
		Problemas relacionados a garantías	1		5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	8		6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		15
Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	7		
4	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	41
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		11
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito		1	3
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	4	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3		11
		Problemas relacionados a garantías	2		3
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		4
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	13
Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		10		

6	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		9
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		8
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		9
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		11
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	1	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	11
		Entrega de billetes falsos	1		13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	48	10	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	7	56	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14
Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	18	6		
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	12
10	Dinero electrónico	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	2	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	5	6
11	Otras garantías (reales y personales)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	9
		Problemas relacionados a garantías	1		6
12	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	12
13	Remesas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		12
14	Tarjeta de crédito	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	14
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	15

15	Titulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
16	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	4
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			241	145	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, Operaciones no reconocidas sin abono temporal y Transacciones no procesadas / mal realizadas,

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	350
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	386
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3839477
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	9