

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS FEBRERO 2025

Nº	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	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	4	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		21
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		11
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	1	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	2	10
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		10
		Problemas relacionados a garantías	1		10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	7		7
4	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	15
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		8
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	1	10
		Entrega de billetes falsos	1		2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15		8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	9
		Incumplimiento del secreto bancario	1		5
		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	5		7
		Problemas relacionados a garantías	1		12
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10

6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2
		Resolución de contrato	1		2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		12
7	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		8
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		4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	9
		Incumplimiento del secreto bancario	2		11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	46	20	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	50	5
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	7	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	10
10	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		7
10	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	2	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		3
		Remesas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	
12	Remesas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		9
13	Servicio de recaudacion	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4
14	Tarjeta de crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		3	22
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		8
15	Títulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	13
16	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9	2	9
		Publicidad engañosa o Información que induce al error	1		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	2
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			212	114	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal, 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, 28. Problemas relacionados con cajeros automáticos

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	336
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	326
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3370781
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	8