

## ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - JULIO 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		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	3	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	6	9
		Indebida contratación	1		2
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	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	2		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	15
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2		7
		Difusión de información sin autorización del usuario	1		5
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	3	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	6	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	3	8
		Incumplimiento del secreto bancario	2		10
		Indebida contratación	3		14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		7
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	21	2	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		6
		Resolución de contrato	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
4	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	3		8
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		15
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	1	13
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		10
		Problemas relacionados a garantías		2	91
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2		10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	4

5	<b>Créditos a pequeñas empresas y microempresas</b>	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	3	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	10
		Indebida contratación	2		12
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2		11
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	16	1	8
		Problemas relacionados a garantías	1		2
		Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		3
6	<b>Cuenta a plazo</b>	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )		1	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		14
		Incumplimiento del secreto bancario	3		10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
7	<b>Cuenta CTS</b>	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )		1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		2	7
8	<b>Cuenta de ahorro con tarjeta de débito</b>	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	8	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		3	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	8	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	44	32	13
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	4	1	7
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	7	41	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		3
Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	39	6		
9	<b>Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	10
10	<b>Dinero electrónico</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	10		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	29	5
11	<b>Pago de servicios</b>	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		10
12	<b>Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6

13	<b>Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)</b>	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	4		7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		4
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			333	203	

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

<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO</b>	519
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO</b>	536
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	3727052
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>	8