

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - JUNIO 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	9	4	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	11
		Indebida contratación	1		6
2	Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	8
3	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	2	10
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3		11
4	Crédito de consumo	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		9
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	3		9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	3	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	3	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	9
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		11
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1		7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	2		6
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1		3
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		1
5	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		13
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		9
		Problemas relacionados a garantías	1		2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	5
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	1	5

6	<b>Créditos a pequeñas empresas y microempresas</b>	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	2	10
		Incumplimiento del secreto bancario		1	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación v/o procedimiento de reversión	1		5
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6		8
		Problemas relacionados a garantías	2		8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		72
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		14
7	<b>Cuenta a plazo</b>	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2		3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	2
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	12
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
8	<b>Cuenta CTS</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		4
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		5	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	7
9	<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 )	2		9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	5
		Entrega de billetes falsos	3		7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	7	9
		Incumplimiento del secreto bancario	1		11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	37	21	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	2	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	10	108	7
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		7
		Resolución de contrato		1	7
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	2	5		
Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	93	6		

10	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	7
11	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	2	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	39	5
12	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías		1	14
13	Remesas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		6
14	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12
15	Transferencias de fondos (interbancarias o	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		13
16		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	5	5
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>268</b>	<b>335</b>	

\* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 6. Transacciones no procesadas / mal realizadas, 28. Problemas relacionados con cajeros automáticos, 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios

<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO</b>	542
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO</b>	603
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	3528444
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>	7