

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - OCTUBRE 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)	2		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	3	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	21
2	Crédito de consumo	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	2	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	4	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6		7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		6
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6	1	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		9
		Problemas referidos a programas de lealtad	1		7
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	1	2
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	1	8
Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		14		
3	Crédito hipotecario para vivienda	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	11
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1		3
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		8
		Problemas relacionados a garantías	1		8
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		11
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	1	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9		11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19		7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	2	8
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	8		7
		Problemas relacionados a garantías	1		6
		Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento		1	5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	6

5	Cuenta a plazo	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	4		5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6
6	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	12
7	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		4	8
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	24
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	67	26	16
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	1	6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	67	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	17	7
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	1	4
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	15
9	Dinero electrónico	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	21	1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	7	7
10	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
11	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
12	Servicio de recaudación	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7

13	Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		5
14	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	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	3		9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		4
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			312	153	

* 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, 6. Transacciones no procesadas / mal realizadas,

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	445
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	465
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3980441
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	9