

## ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - SETIEMBRE 2024

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	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	5	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	12
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	14
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	3		7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	3	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	7	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	11
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		13
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		7
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	7	1	10
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3		7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		12
Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	5		
4	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		12
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	1	9
		Problemas relacionados a garantías		1	13
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito		1	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11

5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Difusión de información sin autorización del usuario	1		7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	1	12
		Entrega de billetes falsos	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	2	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		9
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		15
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	10		10
		Problemas relacionados a garantías	4		12
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5		6
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
6	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1		5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		5
7	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	14
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 )	4	2	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	59	23	10
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		5
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	1
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	121	11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	2
Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	26	8		
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		4
10	Dinero electrónico	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	21		8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	43	6	8
11	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11
12	Pago de servicios	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	10
13	Remesas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
14	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7

15	Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		11
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	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	5
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>314</b>	<b>227</b>	

\* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 28. Problemas relacionados con cajeros automáticos, 112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal, 6. Transacciones no procesadas / mal realizadas

<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO</b>	481
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO</b>	541
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	3940564
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>	9