

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL IV TRIMESTRE 2022

Nº	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	01 . Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	17	9	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	4	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	24	19	12
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	58	68	13
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	9	1	9
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	54	55	16
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	21
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	9
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	10
		29 . Entrega de billetes falsos	7	0	13
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	9
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	2	0	5
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	18
		2	03 . Cuenta a plazo	104 . Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2
105 . Problemas relacionados con la página web de la empresa	2			0	13
01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1			0	12
02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8			1	16
03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2			0	27
3	04 . Cuenta CTS	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	15
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	1	11
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	9
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	14
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	6	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	8	12
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	13
18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	6	5	11		
30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	2		

4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	6	16
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	64	17
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3	2	12
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	44	32	20
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	6
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	11	96	13
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	2	15
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	25
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	2	27
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	0	24
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	32
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	19
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	3	1	38
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	28
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	0	
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	15
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	70
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	2
	109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	0	0		
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	14
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	26
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	0	0	
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	27
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	0	
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	4

7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	2	13		
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	3	18		
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	1	17		
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	13		
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	1	14		
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	1	23		
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12	2	15		
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	8		
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	14	3	13		
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	1	26		
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	0	1	12		
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	3		
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	2	15		
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	11		
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	1	5		
		8	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	16
				06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	3	13
21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1			0	21		
30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0			1	22		
01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2			0	21		
9	15 . Carta Fianza / Fianzas	27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	0			
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación . Tasación y ejecución)	1	0	7		
10	16. Otras garantías (reales y personales)	14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	24		
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14		
11	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14		
12	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0			
13	27 . Servicio de recaudación	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	14		
14	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	12		
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	0			
15	29 . Servicios varios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10		
16	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	163	23	13		

17	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	2	17
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	4	18
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	13
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	24
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	4	13
		10 . Liquidaciones erradas	1	0	27
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	14
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	6
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	13
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	5	17
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	9
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	5
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	0	29
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	16
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5	0	8
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	0	17
		109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	22
110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	3	0	24		
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4	1	19		
18	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	11
19	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	18
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			885	460	17

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 06. Transacciones no procesadas / mal realizadas, 02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, 18 . Operaciones no reconocidas

RECLAMOS EN TRAMITE	218
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1402
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1345
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	8205338