

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS ABRIL 2025

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	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	15
2	Carta Fianza / Fianzas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	7
3	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		8
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		13
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
		Difusión de información sin autorización del usuario		1	4
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	11
		Entrega de billetes falsos	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17		8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		12
		Incumplimiento del secreto bancario	1		3
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6		4
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	5		6
Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6		
6	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	12
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	14
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	3
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	2		8
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	2	1	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6		12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	3	8

		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	10
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6		10
		Problemas relacionados a garantías		1	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		5
8	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10
9	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		2
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	13
10	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		12
		Entrega de billetes falsos	2		11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	27	13	8
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		13
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	8
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	84	7
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		4
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	6	8
11	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		9
12	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	3	8
13	Otras garantías (reales y personales)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12
14	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
15	Remesas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
16	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10
17	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8

18	Tarjeta de crédito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		1	5
19	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		1
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			201	141	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: Problemas relacionados con cajeros automáticos, Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, Operaciones no reconocidas sin abono temporal

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	366
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	342
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3693390
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	9