

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - ABRIL 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)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		3	8
		Indebida contratación	1		1
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	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	1		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		9
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		12
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		8
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	4	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	4	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	6	5
		Indebida contratación		1	5
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones		1	2
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	10		9
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	4		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		6
4	Crédito hipotecario para vivienda	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	2	10
		Problemas relacionados a garantías		1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	2	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		5

		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	5	10
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	5		9
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		2
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		10
		Resolución de contrato	1		2
6	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9		8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		5
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	2		6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		6
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	8
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)	3		3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		2
		Entrega de billetes falsos	1		3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	9	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	39	20	6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		3	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	4	55	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	24	7
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		1
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	8	6
##	Dinero electrónico	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	38	55	5

11	Otras garantías (reales y personales)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	111
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	7
		Problemas relacionados a garantías	1	1	6
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1		9
13	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	1		5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			284	234	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: Transacciones no procesadas / mal realizadas, Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	512
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	518
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3038949
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	7