

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS ENERO 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)	3		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	6	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	4
2	Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	4
3	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		13
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
4	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		8
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		9
		Difusión de información sin autorización del usuario	1		12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	2	9
		Incumplimiento del secreto bancario	1		2
		Indebida contratación	1		5
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		11
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		4
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		7

5	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		24
		Problemas relacionados a garantías		1	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		1
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		7
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		10
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	13
		Problemas relacionados a garantías	1		13
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		4
		Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8		7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		6
		Publicidad engañosa o Información que induce al error	1		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
8	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		6
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		7
9	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	1	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	14	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	20	11	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2		11
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		20	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	37	6

10	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	21	16	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	3	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	5
		Publicidad engañosa o Información que induce al error		1	14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	6	8
11	Dinero electrónico	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		8	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	7	5
12	Pago de servicios	Entrega de billetes falsos	1		14
13	Servicio de recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
14	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		1
15	Tarjeta de crédito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	4	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		8	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		6	5
16	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	5
Total general			267	181	7

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, Transacciones no procesadas / mal realizadas, Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	460
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	448
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	2959386
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	7