

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS FEBRERO 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)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		3	11
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	13
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones		1	12
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		4
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	11
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1		15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	1	9
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		1	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	4	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	4	8
		Indebida contratación	1		15
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		1
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1		15
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones		1	12
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4		10
		Problemas relacionados a garantías	1		6
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4	1	10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8
4	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	11
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1		14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8

5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		10
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4		12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	3	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	9
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		15
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		15
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		6
		Problemas relacionados a garantías	1		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		8
		Incumplimiento del secreto bancario	1		13
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1		8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2
7	Cuenta CTS	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	3	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		11
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		12
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)	2	1	5
		Entrega de billetes falsos	1		2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	21	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	13	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	44	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	28	7
9	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		8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		13
		Entrega de billetes falsos	1		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	4	8
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	23	8	6
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	17	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	9	7

10	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	9	4
11	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		6
12	Titulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8
13	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		7
14	Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		11
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			235	194	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, 1. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos y 6. Transacciones no procesadas / mal realizadas.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	398
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	429
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	2878896
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	8