

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - MARZO 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)	2	1	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	7
		Indebida contratación		1	7
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		9
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	15
3	Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	3	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	6	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	2	9
		Indebida capitalización de interés moratorios	1		13
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		1
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		15
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	7		5
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	7		9
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		9		
4	Crédito hipotecario para vivienda	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	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
		Problemas relacionados a garantías	2	1	18

5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	4	11
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		7
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		6
		Publicidad engañosa o Información que induce al error	2		11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		9
6	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	3	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		13
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9
		Resolución de contrato	1		3
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		3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	14
		Entrega de billetes falsos	2		3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	11	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	20	17	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2		4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	4	38	4
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	22	5

9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	3	6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales		1	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		2	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	8
10	Dinero electrónico	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	8	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5		5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	32	19	4
11	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	9
12	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías	1		15
13	Servicio de recaudación	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		1
14	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	6
15	Titulos valores (Cheques,	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3
16	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			260	174	

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

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	473
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	434
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3318211
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	7