

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - MAYO 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)	1		2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	8	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8
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)	1		15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
		Problemas relacionados a garantías	1		3
3	Crédito de consumo	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	20	5	7
		Entrega de billetes falsos	1		12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y	2		12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	3	10
		Incumplimiento del secreto bancario	3		10
		Indebida contratación	1		15
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		4
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2		5
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3		8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		14
		Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	2
Reporte indebido en la Central de Riesgos	4		7		
4	Crédito hipotecario para vivienda	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		15
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	9
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		13
		Problemas relacionados a garantías	2	1	6
Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	8		

5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10		10
		Entrega de billetes falsos	1		10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	4	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	3	7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		3
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	5	1	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	1	1
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	2	4
		Resolución de contrato	1		11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		9
6	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6		9
		Resolución de contrato	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	12
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	7
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)	4		7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	4	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	5	8
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1		9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	46	25	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2		4
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	2	1
		Problemas relacionados a garantías	1		9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	85	4
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		12
Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	33	5		
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		7
				1	4

10	Dinero electrónico	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7		7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	40	5
11	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		8
12	Otras garantías (reales y personales)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		13
		Problemas relacionados a garantías		2	10
	Servicio de recaudación	Entrega de billetes falsos	2		8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		2
Transacciones no procesadas / mal realizadas		1		4	
13	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	2	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		10
14	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	5
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			301	249	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: Transacciones no procesadas / mal realizadas, Problemas relacionados con cajeros automáticos e Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	656
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	550
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3580253
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	7