

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - NOVIEMBRE 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)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	3	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	2	8
2	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		9
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1		11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	2
		Difusión de información sin autorización del usuario	1		6
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza		1	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	3	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	6
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	13	1	5
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2		3
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		4
4	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	49
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		29
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones		1	13
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2	1	9
		Problemas relacionados a garantías	1		12
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		10
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1		1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	3	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	3	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		6
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		8
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	11		8
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9

6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		8
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		15
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		6
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		7
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2		6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		5
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		6
		Entrega de billetes falsos	3		4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2		2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	44	29	11
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1		2
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1		2
		Problemas relacionados a garantías	1		7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	8	90	6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	14	5
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
10	Dinero electrónico	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	8	8
11	Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		9
	Remesas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	8
13	Títulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		3

14	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	9
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	5
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			281	177	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 28. Problemas relacionados con cajeros automáticos, 2. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, 112. Operaciones no reconocidas sin abono temporal

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	454
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	458
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4323321
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	8