

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL TERCER TRIMESTRE – 2023

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	21
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	4	21
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		2	21
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	21
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		24
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		21
97 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	22
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	22
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	23
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		21
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		20
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	15
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	2		20
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		14
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1		21
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	21
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		22
Entrega de billetes falsos	1		23	
Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	23
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		23
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		18
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3		21
	Reporte indebido en la central de riesgos	2		23
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1		21
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		21
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2		24

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicad	1		23
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		18
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	21
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		21
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		23
	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).	2		22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	20
	Entrega de billetes falsos	1		25
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		21
Otras garantías (reales y personales)	Reporte indebido en la central de riesgos	6		19
Fideicomiso	Reporte indebido en la central de riesgos	1		24
Pago de servicios	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		22
Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		21
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		22
Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		25
Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		21
Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).	1		23
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		23
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		83	24	21
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		16		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		21		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		382,143		