

RECLAMOS RECIBIDOS AL TRIMESTRE II DEL 2023

N°	OPERACIÓN SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DÍAS
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	11.00
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	1	3.00
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	4.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	9	10.50
		Operaciones no reconocida	17	3	11.15
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	0	9	7.11
		Entrega de billetes falsos	5	0	8.80
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	2.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12.00
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	1	4.00
Otros motivos (detallar en Reporte Reclamo N°RR2)	3	1	10.50		
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.00
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	0	6.00
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	6.00
		Operaciones no reconocida	3	0	10.67
		Entrega de billetes falsos	0	2	8.00
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	5.00
		operaciones no reconocidas	1	0	13.00
4	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	4.00
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos)	2	0	4.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	0	1	1.00
		Sub-motivo, venta de moneda extranjera	1	1	9.50
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	1	0	3.00
5	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	0	9.50
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	4.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	3	0	10.67
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	3	0	13.33
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	15.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	1	0	15.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	14.33
		Otros motivos (detallar el Reporte de Reclamo N°RR2)	2	0	8.00
7	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	10.50
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	10	1	9.73
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7.00
		Operaciones no reconocidas	1	0	26.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	9.50
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	3	0	12.33
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	9	1	10.60
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	3	1	10.75
8	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15.00
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11.00
		Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	28.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	9.00
9	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías	0	2	9.00
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos, tales como ITF, entre otros cargos según corresponda	0	3	19.00
10	Servicio de recaudaciones	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20.00
11	Pagos de Servicio	Operaciones no reconocidas	0	2	15.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	15.00
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	6.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1	0	8.00
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	10.00
12	Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	10.00
		Desgravamen	0	1	11.00
		Vida individual	0	1	10.00
		Problemas y demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	0	1	15.00
	Sepelio	Problemas y demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	0	4.00
		Calidad de Servicio	1	0	10.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	4	1	6.80
14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito-Otros motivos	2	0	14.00
		Modificaciones contractuales del crédito-Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	0	6.00
		Disconformidad por notificaciones dirigida a terceras personas	1	2	14.33
		Inadecuada atención al usuario	6	0	6.50
		Problemas en la calidad de servicio	1	0	4.00
15	Otros	Otros motivos (detallar Reporte de Reclamo N°RR2)	5	0	10.00
		Inadecuada atención al usuario	0	1	12.00
16	Dinero Electrónico	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4.00
17	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	3.00
18	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - A)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13.50
		Problemas relacionados a garantías	1	0	10.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos (no dispensó efectivo, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero, billetes deteriorados)	1	0	13.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas	0	1	8.00
		Inadecuada atención al usuario	1	0	11.00
		Cobros indebidos de intereses comisiones, gastos, y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	10.00
		Cancelaciones anticipadas de créditos	1	0	2.00
		Reporte indebido a la Central de Riesgos	0	1	15.00
		Otros motivos (detallar en Reporte 24-A)	5	3	12.00
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					9.720