

**ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS DEL I TRIMESTRE 2020**

Nº	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	01 . Cuenta de ahorro ( no incluye el código 102 )	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	11
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	1	6
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	11	1	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	1	6
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	3
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	2
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	19	0	10
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	13
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	14
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	0	
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	2
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	7
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	0	15
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	4
		08 . Resolución de contrato	1	0	22
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	0	7
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	10
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	24
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	2	12
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	7	1	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	9
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	0	
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	5
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	13
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	2

4	06 . Tarjeta de débito	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	8
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito ( retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada )	10	1	11
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	9	1	14
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	20
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	2
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta )	4	10	16
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	6
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2	0	5
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	29
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	1	0	18
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	11
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	2	9
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2	1	8
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	0	10
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	0	0	
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	28
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	1	9
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	2
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	0	18
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	2
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	4

		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	0	11
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	6
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	10
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	0	
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	0	6
8	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2	0	2
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	6
9	15 . Carta Fianza / Fianzas	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	24
10	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	4
11	17 . Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	20
12	27 . Servicio de recaudacion	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	8
13	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8
14	29 . Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	12
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	114	20	9
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	0	17
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	1	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	3	1	8
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	4
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	0	
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	0	0	

		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	1	11
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	1	9
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	9
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	0	14
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	24
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	0	15
17	101. GIROS	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	9
18	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	
19	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	24
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	6
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			432	59	11

<b>RECLAMOS EN TRAMITE</b>	121
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	549
<b>TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS</b>	612
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	5367883