

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL I TRIMESTRE 2021**

| 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   | 5                     | 1                   | 15              |
|   |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 42                    | 3                   | 12              |
|   |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 19                    | 0                   | 13              |
|   |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 1                     | 0                   | 17              |
|   |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 41                    | 13                  | 10              |
|   |  | 07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)  | 2                     | 1                   | 8               |
|   |  | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)                   | 20                    | 3                   | 13              |
|   |  | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  | 0                     | 0                   |                 |
|   |  | 29 . Entrega de billetes falsos   | 2                     | 0                   | 17              |
|   |  | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios  | 2                     | 1                   | 9               |
|   |  | 34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa  | 1                     | 0                   | 8               |
|   |  | 104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales  | 3                     | 0                   | 16              |
| 105. Problemas relacionados con la página web de la empresa | 1  | 1   | 8                     |                     |                 |
| 2   | 03 . Cuenta a plazo                              | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 3                     | 0                   | 20              |
|   |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 9                     | 0                   | 13              |
|   |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1                     | 0                   | 28              |
|   |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1                     | 3                   | 17              |
|   |  | 10 . Liquidaciones erradas  | 0                     | 0                   |                 |
|   |  | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)                   | 5                     | 0                   | 17              |
|   |  | 19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)  | 0                     | 2                   | 7               |
| 3   | 04 . Cuenta CTS                                  | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 5                     | 0                   | 14              |
|   |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 13                    | 3                   | 11              |
|   |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0                     | 1                   | 2               |
|   |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 9                     | 1                   | 15              |
|   |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 4                     | 1                   | 11              |
|   |  | 07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)  | 1                     | 0                   | 30              |
|   |  | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)                   | 2                     | 0                   | 15              |
|   |  | 29 . Entrega de billetes falsos   | 0                     | 0                   |                 |

|   |  |   |    |     |    |
|---|--|---|----|-----|----|
| 4   | 06 . Tarjeta de débito   | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )                                 | 1  | 0   | 11 |
|   |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 0  | 0   |    |
|   |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 32 | 65  | 13 |
|   |  | 15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito ( retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada ) | 8  | 15  | 11 |
|   |  | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)   | 23 | 2   | 14 |
|   |  | 29 . Entrega de billetes falsos   | 1  | 0   | 11 |
|   |  | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios  | 0  | 0   |    |
|   |  | 38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta )                                      | 49 | 147 | 13 |
|   |  | 104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales  | 0  | 0   |    |
|   |  | 105. Problemas relacionados con la página web de la empresa   | 2  | 0   | 3  |
| 5   | 07 . Crédito hipotecario para vivienda                             | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 7  | 0   | 17 |
|   |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 15 | 0   | 16 |
|   |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                                   | 3  | 0   | 23 |
|   |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 4  | 0   | 17 |
|   |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1  | 2   | 22 |
|   |  | 13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)  | 4  | 0   | 18 |
|   |  | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  | 2  | 0   | 15 |
|   |  | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito   | 1  | 0   | 10 |
|   |  | 108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas   | 2  | 0   | 21 |
|   |  | 111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos   | 0  | 0   |    |
| 6   | 08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos   | 2  | 0   | 17 |
|   |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 7  | 0   | 22 |
|   |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )                                 | 3  | 0   | 17 |
|   |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 2  | 0   | 13 |
|   |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1  | 0   | 24 |
|   |  | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  | 1  | 0   | 9  |
|   |  | 22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos  | 1  | 0   | 17 |
|   |  | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito   | 4  | 1   | 6  |
|   |  | 108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas   | 1  | 0   | 9  |
|   |  | 109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones  | 1  | 0   | 15 |
|   |  | 110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión         | 1  | 0   | 7  |
| 111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos | 0  | 0   |    |     |    |

|    |  |  |     |    |    |
|----|--|--|-----|----|----|
| 7  | 09 . Crédito de consumo  | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 6   | 0  | 24 |
|    |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 33  | 0  | 18 |
|    |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda ) | 16  | 2  | 14 |
|    |  | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas  | 9   | 1  | 21 |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 8   | 1  | 12 |
|    |  | 10 . Liquidaciones erradas   | 0   | 0  |    |
|    |  | 13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)   | 1   | 0  | 15 |
|    |  | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas   | 4   | 2  | 10 |
|    |  | 22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos   | 9   | 3  | 14 |
|    |  | 29 . Entrega de billetes falsos  | 1   | 0  | 24 |
|    |  | 32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza                                  | 3   | 0  | 19 |
|    |  | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito  | 7   | 0  | 10 |
|    |  | 108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas                                    | 22  | 1  | 19 |
| 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  | 4   | 0  | 12 |
|    |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda ) | 1   | 0  | 7  |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 12  | 0  | 8  |
|    |  | 21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error   | 0   | 0  |    |
| 9  | 17 . Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda ) | 0   | 0  |    |
|    |  | 34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa   | 0   | 0  |    |
| 10 | 27 . Servicio de recaudacion   | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 0   | 0  |    |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 1   | 0  | 11 |
| 11 | 28 . Pago de servicios   | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 4   | 2  | 10 |
|    |  | 34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa   | 1   | 0  | 6  |
| 12 | 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  | 11 |
|    |  | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda ) | 0   | 0  |    |
|    |  | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 0   | 0  |    |
|    |  | 29 . Entrega de billetes falsos  | 1   | 0  | 8  |
| 13 | 96 . Servicio de Atención al Usuario   | 39 . Inadecuada atención al usuario  | 127 | 15 | 12 |
|    |  | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 11  | 0  | 17 |
|    |  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 35  | 1  | 16 |

|   |   |   |     |     |    |
|---|---|---|-----|-----|----|
| 14  | 97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas                             | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )                          | 13  | 1   | 15 |
|   |   | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas   | 12  | 1   | 19 |
|   |   | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 5   | 1   | 13 |
|   |   | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  | 9   | 2   | 16 |
|   |   | 21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error  | 0   | 0   |    |
|   |   | 22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos  | 9   | 1   | 16 |
|   |   | 23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos  | 1   | 0   | 23 |
|   |   | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios  | 1   | 0   | 6  |
|   |   | 32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza   | 0   | 1   | 6  |
|   |   | 105. Problemas relacionados con la página web de la empresa   | 3   | 0   | 9  |
|   |   | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito   | 14  | 0   | 15 |
|   |   | 107. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones  | 1   | 0   | 11 |
|   |   | 108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas   | 42  | 4   | 17 |
|   |   | 110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión | 9   | 0   | 12 |
| 111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos | 3   | 0   | 28  |     |    |
| 15  | 101. GIROS  | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 1   | 1   | 7  |
|   |   | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 0   | 1   | 1  |
| 16  | 102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones                 | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1   | 0   | 3  |
| 17  | 103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 9   | 1   | 10 |
|   |   | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )                          | 1   | 2   | 21 |
|   |   | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1   | 0   | 10 |
|   |   | 10 . Liquidaciones erradas  | 1   | 0   | 6  |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>                            |   |   | 829 | 310 | 15 |

\* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas, 38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta) y 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios

|  |         |
|--|---------|
| <b>RECLAMOS EN TRAMITE</b>                         | 185     |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b> | 1192    |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b> | 1139    |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 | 6650617 |