

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL I TRIMESTRE 2022

N°	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	11	1	17
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	2	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	0	17
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	20
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	11	12
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	23
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	30
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	62	5	20
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	2	0	15
		29 . Entrega de billetes falsos	9	0	11
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	0	10
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	44
		104 . Problemas relacionados a cajeros corresponsales	4	0	16
105 . Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	0	18		
2	03 . Cuenta a plazo	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	9
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	18
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	0	18
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	12
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	5	0	21

		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	5
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	30
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	1	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	26
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	1	23
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	0	11
4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	36	13
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	9	4	12
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	31	5	18
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	19
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	11
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	8	64	15
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	4	12
105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	0			
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	0	17
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	4	18
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	26
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	3	1	21
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	48
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	28

		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	30
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	17
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	2	18
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	29
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	19
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	24
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	11
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	0	13
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	17
		109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	13
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	0	
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	0	15
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	41	3	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	14
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	6	0	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	21
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	13
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	0	11
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	18	1	13
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	0	
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	13
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	7
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	19

		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	11
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4	0	16
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	12	1	20
		109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	6	0	16
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	2	1	14
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	14
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	6	2	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	0	12
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	4
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	0	
9	15 . Carta Fianza / Fianzas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
10	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	13
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	7
11	17 . Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	26
12	27 . Servicio de recaudacion	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	18
13	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	3
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	

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	4
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
		29 . Entrega de billetes falsos	0	0	
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	10
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	15
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	190	30	11
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	3	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	53	6	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	20
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	9
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	1	13
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	2	22
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	24
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	11
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4	3	23
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	10	1	18
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	4	0	28
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	0	26		
17	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	10
18	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	37

19	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	2	8
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	10
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	6
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			847	221	16

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 39. Inadecuada atención al usuario, 02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios y 06. Transacciones no procesadas / mal realizadas

RECLAMOS EN TRAMITE	112
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1026
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1068
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	6458156