

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL I TRIMESTRE 2023

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	13	5	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	5	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	0	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	67	63	13
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	19
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	58	46	17
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	4	9
		29 . Entrega de billetes falsos	7	0	13
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	14
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	4	18
		35 . Problemas referidos a programas de lealtad	0	0	
2	03 . Cuenta a plazo	104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	2	16
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	3	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	11
	04 . Cuenta CTS	19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	2	7
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	7
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	15
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	2	19
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	22
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	3	38
3	06 . Tarjeta de débito	18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	0	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	41	51	17
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	4	7	14
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	53	35	19
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	8	57	14
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	3	13

4	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	18	2	18
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	1	18
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	0	17
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	
		10 . Liquidaciones erradas	0	1	15
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	3	1	17
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	1	20
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	5
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	0	
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	9
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4	1	14
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	11
		109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	21
110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	0	0			
5	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	20
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	0	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	28
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	21
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	14
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	0	18
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	14
		107. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	0	7
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	22
		109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	12
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	0	29
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2	1	25

6	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	20
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	2	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	13
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	18
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	0	22
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	6	17
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	2	10
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	2	0	8
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	13
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	0	5
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	1	17
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	15
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	6	1	13
		107. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	5	0	11
108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	9	0	17		
109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	20		
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	8	1	16		
7	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	0	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	2	9
8	15 . Carta Fianza / Fianzas	27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	21
9	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	3	0	25
10	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
11	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	53
12	27 . Servicio de recaudacion	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	15
13	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	25
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	9
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	11

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	2	0	5
		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	1	9
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	155	38	13
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	2	16
		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	2	0	25
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	16
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	8
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10	5	10
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	15
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	28
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	17
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5	1	16
		107. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	5	0	16
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	7	0	13
109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	4	2	23		
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	5	0	17		
17	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
18	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	14

19	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	10	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	19
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			903	395	16

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

RECLAMOS EN TRAMITE	160
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1240
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1298
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	7578731