

ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS DEL II 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	8	0	1
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	2	1
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	2
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	30	5	2
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	1
		10 . Liquidaciones erradas	1	0	1
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	17	0	1
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	1
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	1
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	1
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	1
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	1
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	1
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	0	1
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	0	1
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	8	1
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	6	0	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	3	1
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	1
		10 . Liquidaciones erradas	2	0	1
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	1	1
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	2	0	1

4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	5	1
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	10	3	1
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	5	1
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	8	16	3
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	1
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	2
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	8	6	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	0	0	
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	4
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	1
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	0	
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	6	4
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	14	2
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	2	1
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	40	50	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	1
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	17
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	0	0	
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	2
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	0	1	1
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	0	1
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	2	1
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	2	1
106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	0	2		

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	2	1
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	0	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	1	1
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	0	0	
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	1
9	15 . Carta Fianza / Fianzas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	
10	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	1	1
11	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	0	
12	27 . Servicio de recaudacion	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
13	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
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	7	0	1
		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	1	2	1
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	1
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	80	16	2

16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	2	1
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	51	19	2
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	1	1
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	23	19	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	1
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	2
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	13
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	2	1
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	0	1
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	1
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	1
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	1
17	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
18	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	3
19	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	12
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	1
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	1
		08 . Resolución de contrato	1	0	1
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			647	214	2

RECLAMOS EN TRAMITE	228
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	968
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS Y EN TRÁMITE	1089
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3009531