

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL II TRIMESTRE 2021

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	8	2	5
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	4	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	2	10
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	25
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	25	10
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	9
		10 . Liquidaciones erradas	0	0	
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	15
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	22	4	12
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	5
		24 . Errores en la compra-venta de moneda extranjera	1	0	27
		29 . Entrega de billetes falsos	6	1	13
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	8
		104 . Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	9
105 . Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	0	8		
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	19
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	0	18
		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	4	0	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	23
		10 . Liquidaciones erradas	0	2	18
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	1	44
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	0	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	21
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	12	2	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	0	15
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	19
		10 . Liquidaciones erradas	0	0	
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	7	0	15
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	28
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8

4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	22
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	83	14
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	10	11	9
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	10	3	17
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	7
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	10	54	18
		103. Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	1	0	34
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	5	9
		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	19
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	16
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	0	27
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	
		08 . Resolución de contrato	1	0	28
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	13
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	2	19
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	1	29
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	27		
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	22
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	21
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	24
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	17
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	19
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	14
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	13
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	3
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	0	8
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	0	
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	4	0	18
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	0	19		

7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	1	17
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	1	18
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	3	17
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	7	2	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	16
		10 . Liquidaciones erradas	1	0	29
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	6
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	1	10
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	10	2	16
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	34
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	15
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	8	0	9
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	15	0	24
		109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	2	0	28
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	10
		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	13	0	13
9	16 . Otras garantías (reales y personales)	30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	4
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	11
10	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	22
11	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	11
12	27 . Servicio de recaudación	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
13	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7
		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	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	3	0	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	26
30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0			
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	140	24	12

16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	1	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	3	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	1	18
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	17	2	18
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	1	15
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	0	0	
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	1	15
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	0	
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	0	5
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	57
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	23	1	13
		107. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	0	17
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	30	1	24
		109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	3	0	14
110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	4	0	13		
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	0	16		
17	101. GIROS	30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	
18	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	23
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	0	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	25
		08 . Resolución de contrato	1	0	8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			788	267	16

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

RECLAMOS EN TRAMITE	177
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1047
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1055
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	7032825