

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL II TRIMESTRE 2022

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	21	1	11
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	4	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	2	8
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	16	13
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	0	14
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	15
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	58	4	14
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	7
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	2
		29 . Entrega de billetes falsos	7	0	13
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	7
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	1	16
		35 . Problemas referidos a programas de lealtad	0	0	
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	29
105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	0	10		
16	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	12
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	18
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	21
		08 . Resolución de contrato	1	0	28
		10 . Liquidaciones erradas	0	0	
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	11
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	2	24
33 . Difusión de información sin autorización del usuario	0	0			
25	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	9
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	10
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	7	3	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	0	5
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	20
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	0	14
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	20

32	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	18
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	40	17
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	7	7	15
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	29	0	15
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	2	9
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	5	71	16
		103. Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	0	0	
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	4
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	3
41	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	10	20
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	21
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	16
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	5
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	3	0	15
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	7
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	0	0	
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	0	1	8
	108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	0		
	111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	0		
53	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	17
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	28
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	10
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	1
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	11
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	5

62	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	0	9
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	49	3	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	2	8
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	3	20
		08 . Resolución de contrato	1	0	15
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	4
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	2	15
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	2	27
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	10
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	21
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	6
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	0	3
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	23
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	0			
77	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	1	6
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	0	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	3	15
	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	8
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	14
	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
83	27 . Servicio de recaudacion	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
85	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	7
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	8
88	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	20
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	14
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	7
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	3
92	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	193	35	11

93	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	1	12
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	60	4	20
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	16
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	26
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	14
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	3
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	18	1	18
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	8
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	1	6
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	13
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	0	0	
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	6	1	7
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	7	0	14
109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	2	0	14		
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2	0	20		
108	101. GIROS	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	21
109	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de recuperaciones	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
110	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	6	17
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	17
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			859	251	14

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

RECLAMOS EN TRAMITE	141
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1139
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1110
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	6924736