

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL II TRIMESTRE 2023

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	66	41	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	12	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	3	14
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	55	11
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	19
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	20
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	51	36	14
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	3	0	1
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	7	13
		29 . Entrega de billetes falsos	3	0	9
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	4
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	0	0	
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	10
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	0	
105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	3	11		
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	2	11
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	12
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	0	
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	8
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	
105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	4		
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	14
		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	5	2	8
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	13
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	2	13

4	06 . Tarjeta de débito	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	3	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	29	14
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	5	1	11
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	37	27	17
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	21
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	3	8
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	5	58	12
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	6	9
	105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	9	
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	18	3	19
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	4	18
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	0	17
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	20
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	3	0	14
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	16
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	17
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	18
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	0	9
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	20
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de	1	0	22
	111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	20	
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	3	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	0	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
		08 . Resolución de contrato	1	0	13
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	12
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	14

		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	13
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	11
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	19
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	14
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	2	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62	9	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	13
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	1	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	1	16
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	15
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	1
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	14	4	16
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	0	0	
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	1	11
		29 . Entrega de billetes falsos	3	0	10
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	0	16
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5	0	17
		107. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	0	19
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	8	0	13
		109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	5	0	16
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	8	0	12
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	9	3	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	0	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	4	10
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	2	13
9	15 . Carta Fianza / Fianzas	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8
		08 . Resolución de contrato	1	0	21
10	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	2	12
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	2
11	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	

12	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	21
13	27 . Servicio de recaudación	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	20
14	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	6
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	21
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	14
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	1	12
15	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	2	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	2	0	11
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	9
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	7
16	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	130	50	12
17	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	10	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	3	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	0	12
		08 . Resolución de contrato	0	0	
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	0	
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	0	1	16
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	20
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	20	6	14
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	16
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	0	17
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	2	0	15
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	0	0	
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	0	22
107. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	0	1	18		

		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	5
		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	2	0	11
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	7	2	14
18	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	18
19	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	6	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	5	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			879	440	14

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: **02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios - 01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos - 06. Transacciones no procesadas / mal realizadas,**

RECLAMOS EN TRAMITE	242
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1401
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1319
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	8204117