

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL III 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	24	2	11
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	7	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	3	9
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	30	12
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	7	0	5
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	65	24	16
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	4	0	8
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	2	11
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	2
		29 . Entrega de billetes falsos	5	0	15
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	6
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	6	7	16
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	7
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	5	1	6
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	1	9
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	1	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	19
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	1	10
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	9
		08 . Resolución de contrato	1	0	30
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	0	10
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	3	0	17
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	4
33 . Difusión de información sin autorización del usuario	2	0	14		

3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	1	14
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	8	1	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	29
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	11
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	5	0	22
4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	2	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	29	43	16
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	8	2	13
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	65	26	19
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	9
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	11
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	14	87	16
105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	7		
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	2	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	0	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	27
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	1	12
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	7
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	16
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	2	17
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	26
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	0	
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4	0	14
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	27
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	21		

6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	14
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	11
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	2
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	14
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	18
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	8
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	4
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	0	23
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2	0	20
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	51	4	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	2	16
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	14
		10 . Liquidaciones erradas	1	0	11
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	24
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	8
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	14	2	7
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	11
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	0	14
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	1	15
		29 . Entrega de billetes falsos	3	0	6
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	20
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	0	16
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	11
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	8	0	9
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	1	15
		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	1	0	25		
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	11	2	14		

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	5	0	8
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	2	9
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	18
9	15 . Carta Fianza / Fianzas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30
10	27 . Servicio de recaudación	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21
		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	1	0	6
11	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	12
12	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	4	0	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	3
13	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	204	42	11
14	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	16	2	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	2	14
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	2	17
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	0	28
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	13
		13 . Problemas relacionadas a garantías	1	0	6
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	0	1	12
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	3	12
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	2	8
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	11
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	2	0	17
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	12
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	10	0	9
107. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	0	14		
108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	0	8		
109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	38		
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	5	0	10		

15	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	29
16	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
17	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	4	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	20
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			1045	335	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	161
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1400
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1380
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	7606014