

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL III 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	109	68	12
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	3	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	3	11
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	60	91	10
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	7	1	10
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	1	18
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	100	48	14
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	8	9
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	0	1	2
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	28
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	5
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	18
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	0	11
		2	03 . Cuenta a plazo	104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2
105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	2			1	6
01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6			1	12
02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15			0	13
03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0			1	3
04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1			0	6
06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0			1	15
07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2			0	13
08 . Resolución de contrato	1			0	15
10 . Liquidaciones erradas	0			1	13
18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3			1	11
21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	0			1	6
29 . Entrega de billetes falsos	2			0	17
30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0			1	20
33 . Difusión de información sin autorización del usuario	0			1	3

3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	15
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	17
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	30
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	18
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	5	2	19
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	2
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	14
4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	29	11
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3	7	9
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	48	22	14
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	12
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	5	76	11
		103. Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	0	1	7
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	6	10
105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	3		
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	7	18
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	25
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	13
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	21
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	11
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	9
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	0	15
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	15
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	1	10
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	11
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	1	20		

6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	0	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	3	19
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	21
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	6
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	0	
		29 . Entrega de billetes falsos	0	0	
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	11
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	0	22
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	0	6
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	25	7	12
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	5	14
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	2	12
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	0	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	14
		10 . Liquidaciones erradas	1	0	7
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	9
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	23	6	12
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	3	12
		29 . Entrega de billetes falsos	0	1	9
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	2	0	9
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	0	0	
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	13
		35 . Problemas referidos a programas de lealtad	1	0	15
106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4	1	7		
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	9	2	11		
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	13	4	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	9
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	5	10
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	6
9	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	4	2	13
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	2	1	10

10	17 . Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
	27 . Servicio de recaudacion	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	7
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	1
11	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	18
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4
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	8	2	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	5
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	6
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
13	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	180	66	11
14	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	10	10
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	2	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		08 . Resolución de contrato	1	0	15
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	18
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	17
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	17	4	11
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	0	7
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	2	0	17
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	1	18
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	6	0	10		
15	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	14
16	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	2

17	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	9
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	11
		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	1	19
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			983	553	13

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 01. Incumplimiento de cláusulas de los cotratos, pólizas, codiciones, acuerdos - 39. Inadecuada atención al usuario y 06. Transacciones no procesadas / mal realizadas,

RECLAMOS EN TRAMITE	152
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1446
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1536
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	8717804