

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL IV 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 | 10 | 0 | 12 |
| | | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 28 | 0 | 13 |
| | | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 11 | 0 | 11 |
| | | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 0 | 0 | |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 39 | 10 | 11 |
| | | 07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 9 | 1 | 14 |
| | | 17 . Incumplimiento del secreto bancario | 1 | 0 | 7 |
| | | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda) | 44 | 3 | 15 |
| | | 29 . Entrega de billetes falsos | 5 | 0 | 8 |
| | | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 4 |
| | | 33 . Difusión de información sin autorización del usuario | 1 | 0 | 28 |
| | | 104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales | 1 | 2 | 13 |
| 105. Problemas relacionados con la página web de la empresa | 0 | 1 | 24 | | |
| 2 | 03 . Cuenta a plazo | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 6 | 0 | 18 |
| | | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 0 | 9 |
| | | 17 . Incumplimiento del secreto bancario | 1 | 0 | 14 |
| | | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda) | 4 | 0 | 25 |
| | | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 21 |
| 3 | 04 . Cuenta CTS | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 0 | 7 |
| | | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 8 | 0 | 18 |
| | | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 0 | |
| | | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 3 | 0 | 13 |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 0 | 7 |
| | | 07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | 0 | 19 |
| | | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda) | 3 | 0 | 6 |

| | | | | | |
|--|--|---|----|----|----|
| | | 19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros) | 1 | 1 | 16 |
| | | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 3 |
| 4 | 06 . Tarjeta de débito | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 4 | 2 | 12 |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 28 | 36 | 14 |
| | | 15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 14 | 5 | 14 |
| | | 18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda) | 36 | 1 | 12 |
| | | 29 . Entrega de billetes falsos | 0 | 0 | |
| | | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 3 | 0 | 14 |
| | | 38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta) | 7 | 61 | 14 |
| | | 104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales | 3 | 1 | 11 |
| | | 105. Problemas relacionados con la página web de la empresa | 4 | 0 | 8 |
| 5 | 07 . Crédito hipotecario para vivienda | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 5 | 2 | 12 |
| | | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 19 | 0 | 20 |
| | | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 6 | 0 | 18 |
| | | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 0 | 0 | |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 12 |
| | | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 3 |
| | | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito | 0 | 1 | 28 |
| | | 108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 1 | 0 | 22 |
| 109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones | 1 | 0 | 8 | | |
| 6 | 08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | 0 | 20 |
| | | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 4 |
| | | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 0 | 0 | |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 11 |
| | | 13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución) | 3 | 0 | 18 |
| | | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 1 | 0 | 16 |
| | | 22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos | 0 | 1 | 12 |
| | | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito | 1 | 0 | 3 |

| | | | | | |
|---|---|---|----|---|----|
| | | 108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 1 | 0 | 7 |
| | | 109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones | 1 | 0 | 14 |
| 7 | 09 . Crédito de consumo | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 0 | 5 |
| | | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 30 | 4 | 14 |
| | | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 5 | 0 | 21 |
| | | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 2 | 0 | 13 |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 7 | 1 | 15 |
| | | 13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución) | 2 | 0 | 16 |
| | | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 12 | 1 | 15 |
| | | 22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos | 5 | 1 | 9 |
| | | 23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos | 1 | 0 | 5 |
| | | 29 . Entrega de billetes falsos | 3 | 0 | 6 |
| | | 32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza | 2 | 0 | 15 |
| | | 104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales | 2 | 0 | 25 |
| | | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito | 6 | 0 | 13 |
| | | 108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 9 | 1 | 13 |
| 109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones | 5 | 0 | 14 | | |
| 110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión | 3 | 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 | 4 | 1 | 11 |
| | | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 4 | 0 | 16 |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 15 | 1 | 15 |
| | | 105. Problemas relacionados con la página web de la empresa | 1 | 0 | 12 |
| 9 | 15 . Carta Fianza / Fianzas | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 25 |
| | | 14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros) | 1 | 1 | 7 |
| 10 | 16 . Otras garantías (reales y personales) | 13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución) | 2 | 1 | 14 |
| 11 | 17 . Títulos valores (Cheques, pagarés, entre otros) | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 0 | 11 |
| 12 | 27 . Servicio de recaudación | 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 | 22 |

| | | | | | |
|---|---|---|-----|----|----|
| | | 34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 1 | 0 | 10 |
| 13 | 28 . Pago de servicios | 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) | 1 | 0 | 7 |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 4 | 0 | 11 |
| | | 21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error | 1 | 0 | 8 |
| | | 29 . Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 7 |
| | | 30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 0 | 0 | |
| 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 | 2 | 0 | 13 |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 6 |
| | | 34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 0 | 1 | 19 |
| 15 | 96 . Servicio de Atención al Usuario | 39 . Inadecuada atención al usuario | 157 | 23 | 11 |
| 16 | 97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 5 | 1 | 22 |
| | | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 37 | 1 | 17 |
| | | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 6 | 0 | 13 |
| | | 04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 2 | 0 | 14 |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3 | 1 | 13 |
| | | 13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución) | 1 | 0 | 29 |
| | | 20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 5 | 2 | 13 |
| | | 22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos | 1 | 2 | 15 |
| | | 29 . Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 21 |
| | | 106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito | 9 | 3 | 11 |
| | | 108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 10 | 0 | 21 |
| | | 109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones | 5 | 1 | 12 |
| 110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión | 5 | 0 | 21 | | |
| 111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos | 6 | 0 | 13 | | |
| 17 | 101. GIROS | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 4 |
| | | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 14 |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 8 |

| | | | | | |
|------------------------------------|--|---|------------|------------|-----------|
| 18 | 103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | 01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 3 | 20 |
| | | 02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 14 | 2 | 11 |
| | | 03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2 | 2 | 34 |
| | | 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 0 | 13 |
| TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS | | | 744 | 183 | 15 |

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

| | |
|--|---------|
| RECLAMOS EN TRAMITE | 154 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | 980 |
| TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE | 927 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | 8079760 |