

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL IV TRIMESTRE 2020

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	3	0	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	1	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	0	15
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	8	15
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	2
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	9	2	16
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	25
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	15
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	0	
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	1	8
105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	1	5		
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	23
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	0	11
		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	4	3	15
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	14
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	0	15
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	5	9
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	12
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	9	0	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	8	14
		10 . Liquidaciones erradas	1	1	6
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	24

4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	36	10
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	15	11	9
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	14	2	22
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	0	5
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	17	22	13
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	7
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	14
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	2	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	10
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	18
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	0	
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	18
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	3	15
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	1	16
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	0	28
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	0	
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	7
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	14
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	5	0	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	8
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	14
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	0	14
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	0	12

		109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	6
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	8
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	42	3	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	0	15
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	21	0	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	1	8
		10 . Liquidaciones erradas	1	0	18
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	14
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	0	20
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	17	14	18
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	8
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	2	0	6
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	9
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	12	0	12
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	11	0	14
109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	3	0	11		
110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	0	19		
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	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	22
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	9
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	7
9	15 . Carta Fianza / Fianzas	14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	29
10	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	1	33
11	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21
12	27 . Servicio de recaudacion	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	9
13	28 . Pago de servicios	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	13
14	29 . Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,entre otros similares) distinto a los señalados en los	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	18
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	8

	créditos a los contratados en los códigos 27 y 28	34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	7
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	135	9	14
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	1	12
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	61	1	18
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	1	14
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	42	7	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	13
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	19
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	21
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	2	18
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	12
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	11	10	20
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	4
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	31	0	10
		107. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	0	30
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	19	1	16
109. Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	29		
110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	7	0	20		
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	4	0	18		
17	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
18	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	23
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	17
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	18
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			811	172	15

RECLAMOS EN TRAMITE	132
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	986
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	983
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	6235000