



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/07/2021 al 30/09/2021

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	4	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	6	5	9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	3	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	9	2	9
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	6	1	14
		Errores en la compra- venta de moneda extranjera	1	0	11
		Entrega de billetes falsos	1	0	25
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		Inadecuada atención al usuario	3	0	7
		Problemas relacionados a los cajeros corresponsales	0	1	2
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	3	13
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	2	0	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	11
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	8
03	Cuenta cts	Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	0	23
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	11
04	Tarjeta de debito	Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	5	2	9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	11	94	23
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	26	3	17
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	6	17	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	11	98	23
05	Credito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	4	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	1	11
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	4
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	3
		Inadecuada atención al usuario	1	0	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	25
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por falta de entrega o demora en comunicaciones	1	0	15
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	0	19
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversión	1	0	15
		Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	3	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	0	25
07	Credito de consumo	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	22
		Inadecuada ejecución de garantías	1	0	11
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	2	20
		Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	9	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	17	6	9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	9	0	10
		Inadecuada ejecución de garantías	0	1	1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario	3	0	5
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	4
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por falta de entrega o demora en comunicaciones	1	0	22
Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	1	8		
08	Cuenta sueldo	Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversión	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	6	7	7
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	2	0	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	2
11	Carta fianza/fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	4
12	Pago de servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	5
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	25
14	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	5	5
		Inadecuada atención al usuario	15	5	5
15	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	4	2	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	11	0	12
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	7	8	10
		Operaciones no reconocidas (consumos,disposiciones, retiros, cargos y abonos)	10	0	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	14	4	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	8
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario	6	0	4
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	27	1	5
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por falta de entrega o demora en comunicaciones	2	0	16
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	30	9	16
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	0	14
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversión	4	1	16
Modificaciones contractuales del crédito-otros motivos	1	0	7		
T O T A L			360	303	15
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					641
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					1662585