



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período del 01/10/2022 al 31/12/2022

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)		
			A favor de la empresa	A favor del Usuario			
01	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	5		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	3	7		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	28	7	6		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	8		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	1	8		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	10	0	9		
02	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	1	15		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	0	3	2		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	10		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	6	0	7		
03	Cuenta cts	Demoras o incumplimiento en el envío de correspondencia	1	0	7		
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	16		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	4		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	3		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	4		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	2		
04	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	6		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	3	1	5		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	32	14		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	53	3	14		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	9	8	9		
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	8	38	16		
05	Crédito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	7		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	11		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	11		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o proced. reversión	1	0	5		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	0	4		
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	9		
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	2		
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	1		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	3	0	10		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	5		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	8	2	8		
07	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	6		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	4		
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	6		
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	5		
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	7		
		Inadecuada atención al usuario	3	0	5		
08	Giros	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	3		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	4		
		Inadecuada atención al usuario	1	0	7		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	3		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	6	2		
		Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)					
09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	7		
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	9		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	3		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	11		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	4		
10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	7		
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	4		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4		
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	7		
		Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, Servicio de atención al usuario (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa))	29	0	4		
		Inadecuada atención al usuario	2	1	7		
16	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	1	7		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	6		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	5	1	12		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	0	5		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	8		
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	16	4		
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	4		
		Entrega de billetes falsos	1	0	1		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	2		
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	6		
		Inadecuada atención al usuario	4	1	7		
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	12	8	5		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción por falta de entrega o demora en comunicaciones	0	1	2		
		Modificaciones contractuales del crédito-insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	0	6		
		T O T A L			301	145	9
		TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					476
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					1931389		