

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.

Período: DEL 01/04/2021 AL 30/06/2021

II TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³			Tiempo promedio de absolución ⁴
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	(en días calendario)
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos,	0	2	0	21
2	2 - Cuenta corriente	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos,	0	0	1	0
3	2 - Cuenta corriente	10 - Liquidaciones erradas	0	0	1	0
4	2 - Cuenta corriente	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según cor	0	0	4	0
5	2 - Cuenta corriente	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	30
6	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	30
7	3 - Cuenta a plazo	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	0	28
8	3 - Cuenta a plazo	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	0	29
9	4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	1	30
10	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	30
11	4 - Cuenta CTS	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según cor	0	2	0	16
12	4 - Cuenta CTS	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	0	30
13	4 - Cuenta CTS	30 - Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	0	13
14	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	0	12
15	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según cor	42	0	9	15
16	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no disper	4	0	0	18
17	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher,	15	0	4	21
18	6 - Tarjeta de débito	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	28
19	6 - Tarjeta de débito	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	0	17
20	7 - Crédito hipotecario para vivienda	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	28
21	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	0	29
22	9 - Crédito de consumo	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	0	29
23	9 - Crédito de consumo	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	1	0	27
24	15 - Carta fianza / fianzas	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	2	0	28
25	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	0	29
26	29 - Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	6	5	27
27	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	27
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	2	30
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
30	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos,	0	5	1	35
31	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	0	30
32	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según cor	0	1	0	26
33	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	1	28
34	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	0	27
35	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher,	0	1	0	27
36	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	5	1	29
37	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	30	3	29
38	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	9	2	29
39	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	110 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condi	0	2	0	23
40	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	111 - Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	0	1	0	29
41	102 - Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según cor	1	1	1	11
42	102 - Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher,	0	0	1	0
43	#¡VALOR!	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	0	30
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			193			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						295,667