



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/10/2023 al 31/12/2023

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1 96 - Servicio de Atención al Usuario	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	7	7	12
	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	11	2	12
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	23	28	10
	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	241	585	5
	27 - Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		1	17
	29 - Entrega de billetes falsos	1	23	11
	30 - Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios	6	10	8
	33 - Difusión de información sin autorización del usuario	1	16	17
	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	12
	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	103	916	6
2 97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos	1	2	12
	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	3	23
	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	38	14
	110 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	1	20
	111 - Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	6	16
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	139	146	16
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	33	107	12
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	57	117	9
	23 - Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	3	1	17
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	5	22	10
3 1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	258	189	11
	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	64	126	9
	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)		2	7
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	9	12	13
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	60	42	6
	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher retención de tarjeta)	43	5	16
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	263	92	8
4 11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario entre diferentes localidades de un misma supervisada)	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	18	33	8
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	2	5
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	2	3	8
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	65	63	6
5 3 - Cuenta a plazo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	1	9	19
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	4	25	12
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	1		10
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	11	14



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/10/2023 al 31/12/2023

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
6 104 - Dinero electrónico	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		3	14
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	2	13
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	8	11
7 29 - Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	19 - Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta otros)	1		11
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	1	7
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	10
8 2 - Cuenta corriente	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	10
9 7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	4	10
	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	8
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	21
10 8 - Crédito corporativo a grandes empresas y a medianas empresas	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		8
11 103 - Banca • Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	4	3	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	12	30	11
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	3	2	13
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	10
12 6 - Tarjeta de débito	15 - Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida no emitida no entregada a tiempo desactivada bloqueada anulada suspendida cancelada)	8	14	8
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	3	9
	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	18	5	6
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	5
13 4 - Cuenta CTS	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)	2	1	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2		9
	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	5	7
	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	18
14 17 - Títulos valores (cheques pagarés entre otros)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	56
15 101 - Giros	18 - Operaciones no reconocidas (consumos disposiciones retiros cargos abonos y sobregiros según corresponda)		1	22
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	11
16 16 - Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación tasación y ejecución)	2	6	10
	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		2	12
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL TRIMESTRE		4268		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		4207		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		12,608,027		