



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2023

Resolución N° 2, Acta N° 25 de 5. 20.06.2021 del Directorio del Banco Central del Uruguay

#	Código Entidad	Identificación de la Entidad				Identificación del Cliente		Detalle del Reclamo									
		Nombre Entidad	Departamento	Ciudad	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo	Motivo de Reclamo	Uso	Tiempo de Espera al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación		
1		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	3/4/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Cliente se accede hasta la caja a pedir detalles de su deuda y se molestó porque la solicitación que se autogenera para ser atendida por los representantes del área de atención al cliente. Se indica al cliente que a efectos de dar una buena atención se deben realizar los registros de motivo de consulta.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama atención brindada en Sucursal.			
2		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	10/4/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente manifiesta que a pedido de su vendedor alboro por adelantado 3 cuotas de su préstamo para acceder a una renovación que finalmente fue rechazado. Se la Sucursal indica que se informe al cliente acerca de la verificación de la solicitud y que dependerá de su nivel de endeudamiento.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama Gestión de Venta			
3		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	10/4/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	La tarjeta del cliente se canceló desde el mes de Enero y en el mes de febrero le siguió generando deuda. Esta deuda ya no corresponde por lo que se procedió a dar de baja el monto que no correspondía y se dio aviso a la cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama saldo de deuda en Tarjeta Cancelada			
4		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	13/4/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Aguardó una hora para saber importe de su cuota. Se indica a la cliente que en esa Sucursal había mucha afluencia de clientes en ese día y en ese horario del medio día. Se solicitan las disculpas.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera			
5		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	13/4/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclamó el trato recibido desde el área de cobranzas, la titular había fijado una fecha de pago pero se informa que por estar la cuenta al mora la gestión de cobro va seguir hasta que se pague el día.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama trato en la Gestión de Cobranzas			
6		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	13/4/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente manifiesta que sus datos se encuentran en la base de informconf y solicita la exclusión. Se deriva el reclamo al área de cobranzas y desde allí confirman que el cliente no posee morosidad por la Financiera Paraguaya - japonesa	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Solicita exclusión de informconf			
7		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	13/4/2023	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Cliente se accede a solicitar el cambio de sus accesos a la web ante posible utilización de esta cuenta por parte de su pareja. Se confirma que no tuvo inconvenientes para dar lugar y se procesa el cambio.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama acceso a su Web			
8		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	17/4/2023	NOTA	PRÉSTAMOS	Cliente manifiesta larga espera para acceder a la caja. Se informa desde la Sucursal de que se trataba de un solo cliente en caja pero la gestión que estaba realizando era de otro de otro cliente. Dicho procedimiento es un poco lento por todos los datos que debe brindar el cliente al momento de retirar su dinero. Se explicó al cliente la situación.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama que debe haber más funcionarios en Caja			
9		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	17/4/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Cliente solicita el cambio de fecha de vencimiento de su tarjeta de crédito. Se explica al mismo que todos los clientes tienen la misma fecha de vencimiento de su Tarjeta y que su pedido no es factible.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Solicita cambio de vencimiento de su tarjeta			
10		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	19/4/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente manifiesta que sus datos se encuentran en la base de informconf y solicita la exclusión. Se deriva el reclamo al área de cobranzas y desde allí confirman que el cliente no posee morosidad por la Financiera Paraguaya - japonesa	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Solicita exclusión de informconf			
11		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	19/4/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	En el proceso de actualización de la APP no le llega SMS con el código de TOKEN. Se realiza contacto con el cliente para brindarle el asesoramiento y solución a la situación hasta confirmar el funcionamiento	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	No le llega SMS con el código de TOKEN			
12		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	20/4/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	En el proceso de actualización de la APP no le llega SMS con el código de TOKEN. Se realiza contacto con el cliente para brindarle el asesoramiento y solución a la situación hasta confirmar el funcionamiento	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	No le llega SMS con el código de TOKEN			
13		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	21/4/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	En el proceso de actualización de la APP no le llega SMS con el código de TOKEN. Se realiza contacto con el cliente para brindarle el asesoramiento y solución a la situación hasta confirmar el funcionamiento	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	No le llega SMS con el código de TOKEN			
14		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	22/4/2023	NOTA	CAJA DE AHORRO	Cliente registra que se realizó el desbloqueo de su cuenta de manera remota ya que viajó 600 km hasta una sucursal. Se informa del procedimiento de seguridad que exige realizar el tramite presencialmente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama desbloqueo de cuenta			
15		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	22/4/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	En el proceso de actualización de la APP no le llega SMS con el código de TOKEN. Se realiza contacto con el cliente para brindarle el asesoramiento y solución a la situación hasta confirmar el funcionamiento	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	No le llega SMS con el código de TOKEN			
16		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	24/4/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente indica que siendo su turno atendieron a otra persona que acababa de entrar. Se informa que esta cliente ya ingresó con anterioridad y que había solicitado salir para ir a atenderse. Se explica al cliente la situación.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama atención brindada en Sucursal			
17		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	24/4/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	En el proceso de actualización de la APP no le llega SMS con el código de TOKEN. Se realiza contacto con el cliente para brindarle el asesoramiento y solución a la situación hasta confirmar el funcionamiento	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	No le llega SMS con el código de TOKEN			
18		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	25/4/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	En el proceso de actualización de la APP no le llega SMS con el código de TOKEN. Se realiza contacto con el cliente para brindarle el asesoramiento y solución a la situación hasta confirmar el funcionamiento	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	No le llega SMS con el código de TOKEN			
19		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	26/4/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	En el proceso de actualización de la APP no le llega SMS con el código de TOKEN. Se realiza contacto con el cliente para brindarle el asesoramiento y solución a la situación hasta confirmar el funcionamiento	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	No le llega SMS con el código de TOKEN			
20		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	26/4/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	En el proceso de actualización de la APP no le llega SMS con el código de TOKEN. Se realiza contacto con el cliente para brindarle el asesoramiento y solución a la situación hasta confirmar el funcionamiento	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	No le llega SMS con el código de TOKEN			
21		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	2/5/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente cuestiona el sistema de cobranzas por ser muy insistente en sus llamadas. Se verifica el circuito de gestión. Cliente con 22 días de mora al momento de abonar. Se informa al cliente que los recordatorios y gestión de mora se debió a los días de mora.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama gestión de cobranzas			
22		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	2/5/2023	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama la tardanza en la atención para el desbloqueo de su APP. Se explica al cliente que se debió una intersección puntual del proceso de implementación, se solicitan las disculpas del caso.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por tiempo de espera			
23		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	12/5/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama que sus datos se encuentran en la base de datos de informconf por la Entidad. Se volvió a verificar, cliente no presenta morosidad con la entidad.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Solicita exclusión de informconf			
24		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	16/5/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama estar en informconf por la Entidad. Se volvió a verificar, cliente no presenta morosidad con la entidad sino con una cooperativa. No se puede mencionar este dato por ser confidencial.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Solicita exclusión de informconf			
25		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	18/5/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente solicita exclusión de informconf por la Entidad. Se indica al mismo que no presenta morosidad con la entidad.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Solicita exclusión de informconf			
26		CENTRAL	Asunción	JURIDICA	M	27/5/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente se contacta reclamando su calificación en la Central de Riesgos del BCP, indica que canceló hace más de una semana y aun no registra Cliente en el Sistema. Se informa al cliente y se confirma una vez que ya fue regularizado.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama Calificación en la Central de Riesgos BCP			
27		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	31/5/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama tiempo de espera para desembolso. Se informa al cliente que esta situación se debió a problemas de intersección del proveedor en el envío de mensajes. Se solicitan las disculpas.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera			
28		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	31/5/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama tiempo de espera para un crédito. Se informa que lastimosamente no reúne condiciones para la aprobación.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera			
29		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	31/5/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama tiempo de espera para un crédito. Se informa que lastimosamente no reúne condiciones para la aprobación.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por Gestión de Venta			
30		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	1/6/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Menciona que no le funciona lo de la huella digital y su APP está bloqueado y por ese motivo tuvo días de mora. Cliente estaba internado y que al no poder realizar el desbloqueo telefónicamente tuvo que pasar personalmente a realizar su pago y habilitar su App. Se indica que por seguridad los dispositivos de desbloqueo son presenciales.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por gestión vía App			
31		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	2/6/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Reclamo un pago no ingresado y demora en la entrega de la renovación del plástico. Se solicita las disculpas y se direcciona el envío del plástico a la dirección indicada. El pago fue ingresado correctamente	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama entrega de plástico TC			
32		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	5/6/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama que la aplicación no se actualiza por ese motivo tuvo que abonar doble. Los reclamos se derivan al área de mesa de ayuda y soporte para la actualización y se solicitan las disculpas por la situación una vez solucionado.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por gestión vía App			
33		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	7/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama la demora en la resolución de su solicitud de crédito. Esta demora se debió al tiempo que se aguarda para la confirmación laboral. Se informa al cliente y se facilita información laboral precisa.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama gestión de Ventas			
34		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	7/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente disconforme con las retenciones llamadas que recibe. Indica que agenda siempre para fecha 15 pero siguen llegando. Se informa al cliente que la gestión es automática, se deriva al área de cobranzas y se solicita la exclusión del caso.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama Gestión de Cobranzas			
35		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	8/6/2023	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama la demora en la Activación de la Tarjeta de Débito. Se deriva reclamo al área correspondiente y se da retorno a la cliente	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por tiempo de espera			
36		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	8/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama tiempo de espera en la Sucursal. Se informa a la Oficina y se solicita al cliente las debidas disculpas.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por tiempo de espera			
37		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	8/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama tiempo de espera y también información poco precisa de parte del vendedor. Manifiesta que en la Sucursal fue atendido de manera excelente. Se solicitan las debidas disculpas y se reafirma con el canal.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por tiempo de espera			
38		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	17/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente menciona que su fecha de pago no coincide con la fecha de desembolso. Se conversa con el cliente y se le recuerda que la negociación permite poder elegir la fecha y que no necesariamente puede ser el mismo día. Se indica que el monto que el cliente debe pagar es el monto que se constata la fecha de vencimiento. Cliente regulariza el pago pendiente de su cuota.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama Fecha de vencimiento			
39		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	19/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente intenta pagar su préstamo en dólares desde la APP, pero se genera error. Se deriva caso al Área de Soporte, se informa al cliente y se solicitan disculpas por el inconveniente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por gestión vía App			
40		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	19/6/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Cliente reclama que no contamos con material en Pedro Juan Caballero. Se toma su sugerencia y se informan sobre canales digitales a su disposición.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Reclama distancia de la Sucursal			
41		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	23/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente menciona que en una boca de cobranzas de PAGO MOVIL se le indicó un monto menor a lo que corresponde a su cuota y luego tuvo que pagar con mora. Esta situación le genera mucha incomodidad. Se le indica que el monto que le facilitaron correspondía a la fecha anterior al vencimiento. Cliente comprende y agradece la aclaración.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por monto de cuota			
42		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	28/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente menciona que figura aun en informconf se verifica que ya canceló en fecha 03/06/23. Se informa al cliente que cliente cuenta con demanda, luego de que salió el folio que se realiza la exclusión de informconf.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo que figura en informconf			
43		CENTRAL	Asunción	FISICA	F	29/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente manifiesta que en la Sucursal se comprometieron a llevar su pagure de cancelación. Se explica al cliente que este trámite es personal y lo podría realizar otra persona sin autorización firmada por ella y con copia de su cédula. Agradecer.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama Gestión de Cobranzas			
44		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	30/6/2023	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente molesto por la gestión presencial que debe realizar para el desbloqueo de su cuenta pudiendo ser todo de manera virtual. Se informa que este proceso son presenciales de acuerdo a la seguridad de los clientes. Cliente comprende y se acerca para el trámite.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo gestión por desbloqueo de Ca			
45		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	30/6/2023	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama pérdida de tiempo para la gestión y sugiere hacerlo vía telefónica con preguntas de seguridad. Se informa que momentaneamente y por seguridad estos tramites seguir siendo presenciales. Se ofrece las disculpas.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo gestión por desbloqueo de Ca			
46		CENTRAL	Asunción	FISICA	M	30/6/2023	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente manifiesta que refinanció su deuda y que aun sigue figurando en informconf. Se deriva el reclamo al área de cobranzas y se explica la gestión de exclusión. Posteriormente se informa al cliente y agradece.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que figura en informconf			

El registro de los reclamos tiene fines divulgativos asociados al trámite de tabla.
- Se debe consignar un solo reclamo por fila.
- En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada y remitida por la Casa Matriz.

Observaciones

- El registro de los reclamos tiene fines divulgativos asociados al trámite de tabla.
- Se debe consignar un solo reclamo por fila.
- En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada y remitida por la Casa Matriz.