

### ESTADISTICAS DE RECLAMOS DEL I TRIMESTRE DEL 2015

Nº	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	01 . Cuenta de ahorro	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	2	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	1
		09 . Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	11
		26 . Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido	1	0	12
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	13
		39 . Inadecuada atención al usuario	1	0	4
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	5
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	2
		39 . Inadecuada atención al usuario	1	1	7
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	2
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	8
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	3
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	3
		08 . Cancelación de cuenta	1	0	23
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	9
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	4
4	06 . Tarjeta de débito	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	3
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1

		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	0	2
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	11
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
		08 . Cancelación de cuenta	0	1	1
		39 . Inadecuada atención al usuario	2	0	15
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	1
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	8
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	2
		08 . Cancelación de cuenta	1	0	1
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	21
		39 . Inadecuada atención al usuario	0	1	10
8	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	1
9	15 . Carta Fianza / Fianzas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	21
10	16 . Aval y/o otras garantías	37 . Dificultades con el levantamiento de garantías	0	1	1
11	22 . Cajeros automáticos	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	9
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	18
		28 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1	0	2
12	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	11
13	27 . Servicio de recaudaciones	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	2
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
14	29 . Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	28

	planillas, pago de similares)	30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	36	29	6
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	1
		39 . Inadecuada atención al usuario	2	1	2
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			85	63	6.84

<b>RECLAMOS EN TRAMITE</b>	0
<b>TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS</b>	148
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	7818615