

ESTADISTICAS DE RECLAMOS DEL I TRIMESTRE DEL 2016

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.	6	2	9
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	3	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos.	2	0	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas.	10	8	7
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	1
		08 . Resolución de Contrato	1	0	10
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	11
		28 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	13
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	1
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	16
39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	2	0	2		
2	03. Plazo Fijo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	0	1
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	4	0	3
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	1
		28 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	0	13
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	6
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	10
39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	2	0	3		
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	1	1
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	0	1	1

4	06 . Tarjeta de débito	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas.	0	1	15
		28 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	2	1
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda.	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	0	3
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	3
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	6
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	9
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos.	4	1	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	21
		21 . Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	4
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	9
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	17
8	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	5
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	1	3
9	27 . Servicio de recaudaciones	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	0	4
10	29 . Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distintos a los señalados en los códigos 27 y 28	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	3
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	2
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	5	1	6
11	96 . Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	48	14	5
12	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	1	0	13

	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS		132	47	6.62

RECLAMOS EN TRAMITE	14
TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS	193
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	9059925

RECLAMOS QUE QUEDARON EN TRÁMITE DEL I TRIMESTRE 2016					
Nº	OPERACIÓN, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	01 . Cuenta de ahorro	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	28
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	13
		28 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	1	22
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	20
2	04 . Cuenta CTS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22
3	07 . Crédito hipotecario para vivienda	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
4	09 . Crédito de consumo	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	20
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	0	1	28
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	36
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	22
		39 . Inadecuada atención al usuario- Problemas en la Calidad del servicio	1	0	4
5	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
6	29 . Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distintos a los señalados en los códigos 27 y 28	30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	2
7	96 . Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39 . Inadecuada atención al usuario- Problemas en la Calidad del servicio	1	0	6