

ESTADISTICAS DE RECLAMOS DEL I TRIMESTRE DEL 2017

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 (no incluye el código 102)	01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	11
		02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	17
		03. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	9
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	7
		10. Liquidaciones erradas	1	0	11
		15. Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	7
		18. Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	0	43
		28. Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	8
		29. Entrega de billetes falsos	1	0	5
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	18
		38. Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1	6	16
		39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9
		03. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	9
2	02 . Cuenta corriente	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	27
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	6
3	03 . Cuenta a plazo	01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	14
		04. Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	20
		06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	13
		01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	14
		02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	12
		03. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
		04. Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	22
		06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	17

4	04 . Cuenta CTS	07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	21
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	2	5
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	4
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	0	3	7
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	20
5	06 . Tarjeta de débito	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	8
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	16
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	0	35
		28 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	2	1
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	13	6	6
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1
6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	18
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	23
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	28
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	2
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	25
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	20
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	14
8	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	2	10
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	3	8
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	16
		10 . Liquidaciones erradas	3	0	15
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	12

		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	21
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	0	17
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	17
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	22
		39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	3	9
9	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	8
		39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	24
10	15 . Carta Fianza / Fianzas	27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	18
	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	20
12	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6
13	28 . Pago de servicios	18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	9
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	3
14	29 . Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	20
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	8
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	7
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1	1	7
		39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	36	21	10
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	18
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	7
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	13
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	1
		39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			181	97	13.15

RECLAMOS EN TRAMITE	59
TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS	337
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	11235172