

### ESTADISTICA DE RECLAMOS DEL I TRIMESTRE DEL 2018

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	4	1	12
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	5	0	10.5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	11	8.4
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	10
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	0	7
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	7
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	4
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	8	1	12.5
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	17
2	02 . Cuenta corriente	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	24
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	16
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	12
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	1
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	10
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	1	15
29 . Entrega de billetes falsos	3	0	3		
3	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	6
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	2
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	20
		29 . Entrega de billetes falsos	0	0	22
4	04 . Cuenta CTS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	10
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	5	0	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	7
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	4
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	0	0	
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	0	14

		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	1
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	2
5	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	5
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito ( retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada )	11	6	4
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	6	6
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta )	2	19	6
6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	4	23
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	13
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	15
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	3	1	11
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	30
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	9
8	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	7
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	2	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	6	0	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
		08 . Resolución de contrato	1	0	21
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	3
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	3
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	9
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	1	0	19
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	8
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	1	11
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	1
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	4
33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	3		
34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	18		
9	101. GIROS	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5

10	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
11	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	8
12	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	7
13	15 . Carta Fianza / Fianzas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	0	0	
14	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	1	19
15	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	14
16	27 . Servicio de recaudación	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
17	28 . Pago de servicios	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2
18	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	2	1	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	2
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	7
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	3
19	96 . Servicio de Atención al Usuario	39. Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	46	25	7
20	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	19
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	9
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	3
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	13
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	7
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>208</b>	<b>118</b>	<b>9.31</b>

<b>RECLAMOS EN TRAMITE</b>	<b>55</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS</b>	<b>381</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	<b>4177331</b>