

ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS DEL I TRIMESTRE DEL 2019

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	1	0	26
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	2	9
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	16
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	3	13
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	0	27
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	3	11
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	23
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	13	4	14
		29 . Entrega de billetes falsos	10	0	7
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	3	11
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	5
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	0	15
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	3
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	5	0	11
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	8
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	15
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	35	11	9
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	15
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	0	11
4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	18
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	5
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	3
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	13	3	10
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	0	11
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	18
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	22
38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	5	40	13		

5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	21
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	9
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	8
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	30
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	2	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	16
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	60
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	2	17
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	4	0	8
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	6	1	8
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	4	0	23
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	3	0	13
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	0	14
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	0	19
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	24
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	2	17
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	4
33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	2		
34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	15		
8	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	16
9	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	3
10	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	10
11	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	22
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	24
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	11

12	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	1	29
13	27 . Servicio de recaudacion	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	23
14	28 . Pago de servicios	29 . Entrega de billetes falsos	1	0	1
15	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	3	0	26
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	27
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	27
16	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	64	23	12
17	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	0	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	18
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5	0	6
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	29
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	0	12
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	18
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	2	0	8
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			368	118	14

RECLAMOS EN TRAMITE	54
TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS	540
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4926767