

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

4	04 . Cuenta CTS	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	3		
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3		
		39 . Inadecuada atención al usuario	3	1	4		
5	06 . Tarjeta de débito	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	8		
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3		
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	8		
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	2		
		10 . Liquidaciones erradas	2	0	3		
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	12	5		
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	4	10		
		28 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	2	11		
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	22	2		
6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1	5	4		
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	0	2		
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3		
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3		
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1		
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	0	9		
		7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
				04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	5
06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1			0	6		
39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1			1	11		
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	0	10		

8	09 . Crédito de consumo	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	10
		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	0	1	17
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	1
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	0	12
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	5
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	11	1	5
10	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	5
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	6
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	2	0	5
12	27 . Servicio de recaudación	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4
13	28 . Pago de servicios	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	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	30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	0	6
15	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.	26	14	5
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	6
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	6
17	99 . Microseguros	39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	0	1
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			118	100	6

RECLAMOS EN TRAMITE	25
TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS	243
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	9905050

RECLAMOS QUE QUEDARON EN TRÁMITE DEL II 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 (no incluye el código 102)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	15
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	0	15
2	03 . Cuenta a plazo	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
3	04 . Cuenta CTS	18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	15
4	06 . Tarjeta de débito	15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	1
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	0	1	4
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	0	11
6	09 . Crédito Consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	25
7	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
8	15 . Carta Fianza / Fianzas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	25
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	16
9	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	1	0	15

10	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.	0	7	16
11	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6