

ESTADISTICA DE RECLAMOS DEL II 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	2	0	7
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	4
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	1	9
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	5
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	7
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	3
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	1
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	0	10
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6
		29 . Entrega de billetes falsos	3	0	4
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	
2	02 . Cuenta corriente	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	3
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	1	7
3	03 . Cuenta a plazo	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	11
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	3
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	7
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	0	8
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	3
4	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	12
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	7
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	5	0	8
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	6	8

		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	10
5	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	4
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	7
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	15	4	5
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	0	7
		29 . Entrega de billetes falsos	0	1	21
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	10
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	14	54	6
6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	0	7
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	1	19
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	1	25
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4
8	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	1	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	20
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	4	13
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	0	5
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	1	3
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	11
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	0	0	4
20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	3	4		

		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	5
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	1	11
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	1	19
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	5
9	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18
10	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	12
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	2	1	17
12	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	3	10
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	18
13	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
14	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	17
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	5
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	0	0	
15	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
16	29 . Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	3
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	18
17	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	40	17	7
18	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	19
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	8
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	24
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	1	13
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	0	7
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	20
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	4
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			253	119	9

RECLAMOS EN TRAMITE	20
TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS	392
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4536773