

## ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS DEL II 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	4
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	2	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	13	0	11
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	10
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	27
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	0	14
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	1	7
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	10	2	18
		29 . Entrega de billetes falsos	4	0	5
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	4
34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1		
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	19
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	0	1	17
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	7
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	20
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	0	8
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	10
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	0	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	0	1	24
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	56	13	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	3	11
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	0	
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	7	0	4

4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	4	0	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	17
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	27
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito ( retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada )	18	7	5
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	4
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	21
		35 . Problemas referidos a programas de lealtad	0	1	2
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta )	5	30	11
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	25
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	14
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	1	15
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	1	16
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	2
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	16
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	15
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	2	12
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	2	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	19
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	8
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	7	0	16
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	3	0	10
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	2
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	14
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	0	14
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	0	15
29 . Entrega de billetes falsos	2	0	13		
8	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	9

9	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	7
9	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	5
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	4	0	18
10	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	18
		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	3	1	3
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	19
11	27 . Servicio de recaudacion	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
12	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	2	14
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	3	0	4
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	1
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	5
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
13	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	78	22	10
14	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	8
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	2	14
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	5	0	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	1	7
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	4
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	5	0	6
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	1	18
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	2	19
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	0	14
29 . Entrega de billetes falsos	1	0	2		
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			464	109	12

<b>RECLAMOS EN TRAMITE</b>	65
<b>TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS</b>	638
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	5273480