

ESTADISTICAS DE RECLAMOS DEL III 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	0	1	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	0	6
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	9
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	10
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	4
		10 . Liquidaciones erradas	1	1	3
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	7	0	10
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	12
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	4	9
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1	7	12
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	9
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	7
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	16
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	10
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	9

3	04 . Cuenta CTS	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	25
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	12
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	4
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	0	1	7
4	06 . Tarjeta de débito	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	7
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1	0	20
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	1	2
		28 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	3	1	6
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	5	5
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	5
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	14
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	2
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	1
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	6
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	3	15

7	09 . Crédito de consumo	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	17
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	13
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	12
		10 . Liquidaciones erradas	2	1	7
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	6
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	1	7
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	9
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	28
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	7
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	5
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	3	9
8	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	6
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
9	15 . Carta Fianza / Fianzas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	3
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	17
10	27 . Servicio de recaudacion	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
11	28 . Pago de servicios	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	10

12	29 . Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	1
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	12
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	6
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	0	1	8
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	2	7
13	96 . Servicio de Atención al Usuario	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	1	13
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	6
		39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	35	34	7
14	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5
15	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	0	1	1
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			167	98	8

RECLAMOS EN TRAMITE	10
TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS	275
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	10889778

RECLAMOS QUE QUEDARON EN TRÁMITE DEL III 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)	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	19
		18. Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	14
2	06 . Tarjeta de débito	38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	0	2	13
3	09 . Crédito de consumo	39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	10
4	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	1	16