

N°	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 )	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	5	6
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	6	2	12
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	4
		08 . Resolución de contrato	2	0	3
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	10
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	0	2
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	24
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	10	0	11
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	13
		29 . Entrega de billetes falsos	4	0	7
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	7
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	4
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	9
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	3
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	0	6
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	3
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	9
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	0	2
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	12
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	5
		24 . Errores en la compra-venta de moneda extranjera	1	0	1
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 )	14	3	6
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	0	6
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	14
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta )	7	24	8

5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	21
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	16
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2	0	7
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	3
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	4
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	14
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	2
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	8
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	2
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	2
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	16
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	10
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	2	9
		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	5	0	10
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	6
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	0	6
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	0	
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	1	0	26
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	1	7
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	0	4
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	2	0	14
8	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	26
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2	0	4
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	3
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	21
9	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	10
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	11

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	3	3	2
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2	2	7
		08 . Resolución de contrato	1	1	8
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	0	0	
12	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés, entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	28
13	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	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	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	5
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	20
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	11
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	12
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	33	20	7
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	0	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	1	23
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	2	0	17
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	13
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	0	0	
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	2
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	0	
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	2	20
27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	4		
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>246</b>	<b>78</b>	<b>9</b>

<b>RECLAMOS EN TRAMITE</b>	50
<b>TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS</b>	374
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	4578962