

**ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS DEL III 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	5	0	5
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	0	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	6	3	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	9	10
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	1	18
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	12
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	13
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	15	7	17
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	7
2	03 . Cuenta a plazo	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	0	1	7
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	2
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	10
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	0	19
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	0	11
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	2
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	14	4	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	13
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	44
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	2	0	11
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	0	5

4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito ( retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada )	18	5	7
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	2	11
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	16
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta )	5	20	11
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	13
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	2	0	14
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	0	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	0	1	30
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	0	13
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	7
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	5
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	21
7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	4
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	1	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	6	1	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	10
		10 . Liquidaciones erradas	1	0	6
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	0	18
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4	0	8
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	2	0	9
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12	1	18
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	0	10
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	0	0	
33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	1	10		
34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	12		

8	101. GIROS	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	13
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	2
9	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	17
10	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	5
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	7	0	14
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	1	1	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	10
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	19
12	15 . Carta Fianza / Fianzas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	24
13	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	1	23
14	17 . Titulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	16
15	27 . Servicio de recaudacion	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3
16	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	21
17	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	1	1	8
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	12
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	0	10
18	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	97	25	9

19	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	0	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	2	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	3	0	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	9
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	2
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	11
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	1	0	4
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	1	16
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	13
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	0	
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	7
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	11
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>		405	103	13	

<b>RECLAMOS EN TRAMITE</b>	68
<b>TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS</b>	576
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	5562102