

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	2
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	2	3
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	2
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	13
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	48	5	4
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	1
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	17	1	6
		29 . Entrega de billetes falsos	3	0	4
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		104 . Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	0	
105 . Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	9		
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	4
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	2	9
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	1
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	1
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	2
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	3	2
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	0	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	1	2
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	1

4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	3
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	12	4
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	11	5	5
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	6	0	3
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	2	8	2
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	7
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	3	5
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	9
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	11	4	8
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	4	4
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	8	0	1
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	3
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	7	1	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	1
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	3	10
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	1
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	3	0	1

7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	0	1
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	76	7	5
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	43	0	6
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	78	14	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	2	4
		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	18
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	1
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	0	
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	2	0	1
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	24	5	7
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	1
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1	1	2
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	3
	106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	43	1	2	
8	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	4
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	0	2
9	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	11
10	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés entre otros)	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	
11	24 . Arrendamiento financiero (leasing)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	1
12	27 . Servicio de recaudación	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	5
13	28 . Pago de servicios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	5

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	12
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	3
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	121	15	5
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	1	5
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	84	1	7
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	0	10
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	66	11	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0	10
		10 . Liquidaciones erradas	1	0	1
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	7
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	1
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	1	0	1
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	16	5	9
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	6
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	1
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	22	2	4
17	101. GIROS	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
18	101. GIROS	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
19	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
20	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	0	4
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	0	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			1025	134	5

RECLAMOS EN TRAMITE	129
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1060
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS Y EN TRÁMITE	1159
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4679673