

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 )	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	10
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	2	11
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	12	2	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	11	10
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	16	1	11
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	3	1	15
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	42	2	14
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	2
		29 . Entrega de billetes falsos	10	0	8
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	11
		104 . Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	1	9
105 . Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	1	11		
2	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	0	13
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	16
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	1	18
		08 . Resolución de contrato	1	0	7
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	0	14
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	1	8
		35 . Problemas referidos a programas de lealtad	0	0	
3	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	21
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	14
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	0	0	
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	13	2	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	6
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	13
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	7
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	7	53

4	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	0	3	9
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	146	12
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito ( retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada )	7	5	15
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	23	6	18
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	1	7
		38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta )	11	65	19
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	11
5	07 . Crédito hipotecario para vivienda	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	2	19
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	22
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	1	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	20
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	2	0	11
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	6
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	1
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	3	7
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	28
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	1	8
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	0	15
111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2	0	8		
6	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	9
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	0	0	
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	25
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	1	26
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	17
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	12
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	28
		23 . Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	1	0	7
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	4	0	6
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	8	0	21
		110. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	0	13
		111. Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	1	5

7	09 . Crédito de consumo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	1	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	2	10
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	11	0	13
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	11
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	2	12
		10 . Liquidaciones erradas	0	2	15
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	32
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	1	12
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	15	0	9
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	2	0	20
		32 . Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	0	0	
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	9
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	8	0	8
		108. Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	19	1	14
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	3	0	4
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	4	0	16
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	2	8
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	7
		15 . Carta Fianza / Fianzas	14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	0	0
10	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	1	10
11	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
12	27 . Servicio de recaudacion	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	5
13	28 . Pago de servicios	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	7
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	0	0	
		29 . Entrega de billetes falsos	2	0	18
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	7

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	4	0	15
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	0	1	1
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	27
15	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	124	15	10
16	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	16
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	1	14
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	6	1	13
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	0	14
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	16
		08 . Resolución de contrato	0	1	6
		13 . Problemas relacionadas a garantías ( Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	1	26
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad ( cartas fianzas y otros )	1	1	17
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	2	14
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	1	10
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	27
		106 . Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	17	1	12
		108 . Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	21	0	18
		109 . Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	3	1	15
110 . Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	3	0	17		
111 . Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	0	12		
17	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	17
18	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	51
19	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	22
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	9
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos ( tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda )	4	3	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>775</b>	<b>329</b>	<b>14</b>

\* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: 06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas, 302 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios y 9 . Inadecuada atención al usuario.

RECLAMOS EN TRAMITE	101
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1028
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1104
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	7540383