

ESTADISTICAS DE RECLAMOS DEL IV TRIMESTRE DEL 2015

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	01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	4	15
		02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	10
		03. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	1	13
		06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	11
		07. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	8
		18. Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	12
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	1
		33. Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	5
		29. Entrega de billetes falsos	1	0	1
	39. Inadecuada atención al usuario	0	2	7	
2	02. Cuenta corriente	03. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	4
3	03. Cuenta a plazo	01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	10
		08. Cancelación de cuenta	1	0	20
4	04. Cuenta CTS	01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	3
		02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	4
		03. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	6
		04. Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	3
		10. Liquidaciones erradas	1	0	6
		19. Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	0	1

		39. Inadecuada atención al usuario	0	1	5
5	06. Tarjeta de débito	28. Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	1	13
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
6	07. Crédito hipotecario para vivienda	01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	11
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	11
7	08. Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3
		02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
8	09. Crédito de consumo	01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	9
		02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	9
		03. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	0	8
		04. Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	11
		06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	12
		22. Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	4
		33. Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	9
		39. Inadecuada atención al usuario	2	2	17
9	11. Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	6	10
		21. Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	7
		29. Entrega de billetes falsos	1	0	3
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	5
		39. Inadecuada atención al usuario	2	0	7
10	16. Aval y/o otras garantías	06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
		34. Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	11
		39. Inadecuada atención al usuario	1	0	10
11	17. Cheques	09. Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0	2
		06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	14

12	22. Cajeros automáticos	28. Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	2	7
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	2
		38. Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	2	23
13	23. Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	4
14	29. Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		21. Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	9
		30. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	10
		39. Inadecuada atención al usuario	1	0	6
15	30. Cajeros Corresponsales	06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	21
		28. Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	1	15
16	96. Servicio de Atención al Usuario	36. Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	7
		39. Inadecuada atención al usuario	59	13	9
17	97. Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39. Inadecuada atención al usuario	2	0	13
18	99. Microseguros	01. Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
		02. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			151	55	8.98

RECLAMOS EN TRAMITE	9
TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS	215
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	9052307

RECLAMOS QUE QUEDARON EN TRÁMITE DEL IV TRIMESTRE 2015

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	03. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	19
		06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	17
		07. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	3
		18. Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	13
2	11. Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	39. Inadecuada atención al usuario	1	0	17
3	22. Cajeros automáticos	06. Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
4	29. Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)	39. Inadecuada atención al usuario	1	0	3
5	96. Servicio de Atención al Usuario	39. Inadecuada atención al usuario	1	0	4