

ESTADISTICA DE RECLAMOS DEL IV TRIMESTRE DEL 2017

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	1	1	1
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	1
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	5
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	7
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	4
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	0	12
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	0	8
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	15
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	6
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	3
2	02 . Cuenta corriente	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	3
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	3
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	5
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	1
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	12
3	03 . Cuenta a plazo	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	2	10
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	7
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	21
		19 . Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	1
		30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	12

4	04 . Cuenta CTS	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	1
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	6
		04 . Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	6	1	2
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	3	6
		07 . Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	6
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	1
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	1	5
		17 . Incumplimiento del secreto bancario	1	0	4
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	17
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	4
29 . Entrega de billetes falsos	1	0	6		
30 . Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1		
5	06 . Tarjeta de débito	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	7
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2
		105. Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	1
		15 . Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	11	3	3
		18 . Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	0	6
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	12
6	07 . Crédito hipotecario para vivienda	38 . Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, retención de tarjeta)	6	20	4
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	0	8
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	20
7	08 . Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	15
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	6
		01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	13
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	0	5

8	09 . Crédito de consumo	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	2
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	8
		104. Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	0	5
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	0	1	4
		13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	1	0	7
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	0	6
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	11
		27 . Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	5
		29 . Entrega de billetes falsos	1	0	13
		33 . Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	11
9	101. GIROS	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	3
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	
10	102. Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2
11	103. Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	2
12	11 . Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2
13	16 . Otras garantías (reales y personales)	13 . Problemas relacionadas a garantías (Entre otros: valuación , Tasación y ejecución)	0	0	
14	17 . Títulos valores (Cheques, pagarés,entre otros)	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
15	27 . Servicio de recaudación	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
16	28 . Pago de servicios	06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	8
		21 . Publicidad engañosa o Información que induce al error	0	1	3
	29 . Servicios varios	02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	2

17	(cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	3
		34 . Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	9
18	96 . Servicio de Atención al Usuario	39 . Inadecuada atención al usuario	36	9	6
19	97 . Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01 . Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	8
		02 . Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	8
		03 . Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	4
		06 . Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	17
		106. Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1	0	5
		14 . Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	4	0	23
		20 . Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	4
		22 . Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	1
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			246	65	6,58

RECLAMOS EN TRAMITE	19
TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS	330
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	14683498