

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2015 al 30/06/2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolucion (en dias calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	37.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	16.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	10	2.27
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	15.00
		Resolución de contrato	7	0	14.43
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	9	1	31.70
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	13.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	9.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	3	9.17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	9.00
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	1	15.33
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	19.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	36.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	23.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	9	2	20.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	21.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	17.00
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	6.00
03	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	29.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	3	33.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	9.67
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	4.00
		Liquidaciones erradas	1	0	8.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	8.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	19.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	16.00

04	Tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	7.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	2	13.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	9	27.45
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6	4	14.90
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	3	18.00
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	29.00
05	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	15.00
		Liquidaciones erradas	0	1	10.00
		Dificultades con el levantamiento de garantías	1	0	28.00
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	18.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2.00
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	0	1	29.00
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	9.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	19.67
		Dificultades con el levantamiento de garantías	1	0	25.00
07	Crédito de consumo	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	64.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	15.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	16.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	7	26.55
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	8	3.00
		Negligencia en servicios de custodia	1	0	62.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	0	41.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	21.50
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	4	19.63
		Entrega de billetes falsos	1	0	12.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	34.00
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	14.00		
Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	17.00		

08	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	2	10.00
09	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).	1	0	21.00
10	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	8	57	21.15
		Entrega de billetes falsos	2	0	21.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	11	21.36
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	2	29.00
11	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	60.60
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	50.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	2	19.00
12	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	32.00
13	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	4.38
14	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	8.17
		Liquidaciones erradas	1	0	16.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	28.00
15	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Negligencia en servicios de custodia	0	1	10.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	22	14.20
16	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	14.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	93.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	4	30.40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	6.20
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6	0	28.17
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	4	30.83
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	22.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	61.00
		Dificultades con el levantamiento de garantías	1	6	10.14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	4	18.63
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	10.00
17	Microseguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	29.00
		Demora en el pago de la indemnización	0	1	15.00
T O T A L			159	233	19.66
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					379
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1345,603