

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2018 al 31/03/2018

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)		
			A favor de la empresa	A favor del Usuario			
01	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	10		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8.33		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	3	0	18		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	7	9.78		
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	2	9		
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	11		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	6	1	11.57		
		Demoras o incumplimiento en el envío de correspondencia	1	0	3		
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	1	14		
		Entrega de billetes falsos	2	1	13		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	5		
		Inadecuada atención al usuario	2	6	7.63		
		Problemas relacionados a los cajeros corresponsales	0	1	24		
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	2		
02	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4		
		Incumplimiento del secreto bancario	0	1	9		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	2	0	13.5		
03	Cuenta cts	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	69		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	1	0	7		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	9.5		
		Liquidaciones erradas	0	1	7		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1		
		Inadecuada atención al usuario	1	1	7		
04	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	12		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	2	5	10		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	10	28.27		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	15	12	26.41		
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	54	15.17		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	7	8.22		
05	Credito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	46	16.52		
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	2		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	1	39.5		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22		
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores	1	0	15		
		Inadecuada atención al usuario	3	2	4.6		
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	19		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9		
07	Credito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	5	8	14.38		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	2		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	28		
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	13.5		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	7.5		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	10	16	11.27		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	0	8		
		Inadecuada valuación de garantías (tasación)	0	1	7		
		Inadecuada ejecución de garantías	1	0	3		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	7		
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	20		
08	Giros	Reporte indebido en la central de riesgos	11	1	13.25		
		Demora en la rectificación de la informacin reportada en la central de riesgos	1	0	5		
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores	1	0	7		
		Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	0	1	4		
		Inadecuada atención al usuario	2	5	7.86		
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1	0	24		
		Inadecuada atención al usuario	3	0	6.67		
		09	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
				Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	6
		10	Transferencia de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	11
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	0			1	5		
11	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	6	2	7.13		
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3		
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	3		
		Inadecuada atención al usuario	3	18	8.67		
14	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	30		
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1		
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, if, entre otros cargos)	11	11	12.91		
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	1	17.33		
		Inadecuada ejecución de garantías	1	2	13.67		
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	2	12.33		
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	16		
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	4	15.82		
		Entrega de billetes falsos	1	0	2		
		Inadecuada atención al usuario	5	8	7.69		
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	0	1	6		
		T O T A L			157	260	13.6
		TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					430
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					1940,417		