

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01/10/2015 al 31/12/2015

N°	Operación, Producto o Servicio	Motivo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO ABSOLUCION
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro (no incluye cuenta sueldo)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	4	17.17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	12	2.17
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	2	17.67
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	3.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	8.00
2	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	17.25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	16.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	3.00
3	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	18.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	18.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	12.00
		Liquidaciones erradas	2	3	11.80
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	0	18.25
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	12.00
4	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	7	3.88
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	53.67
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	4	20.45
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	2.50
5	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	36.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	62.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	8.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	35.00
6	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	24.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	16.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	22.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	4	19.16

7	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	7.75
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	1	20.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	16.33
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	2	20.88
		Entrega de billetes falsos	1	0	13.00
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	23.60
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	0	17.00
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5.00
9	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	4	76	19.24
		Entrega de billetes falsos	1	0	2.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	3.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	15	26.31
10	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	9	17.78
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	40.00
11	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	2.33
12	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	42.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	10.45
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	4.00
13	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	2.33
14	Cajeros Corresponsales	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	13.25
15	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	20	7.68
16	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	33.40
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	4	24.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	7	8.75
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1	0	70.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	41.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	1	14.80
		Reporte indebido en la central de riesgos	13	0	18.38
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	27.00
		Entrega de billetes falsos	1	0	37.00
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1	0	8.00
		Dificultades con el levantamiento de garantías	0	2	32.50
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	17.50
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	30.00
<b>TOTAL</b>			<b>125</b>	<b>218</b>	<b>17.97</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>409</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>1441,166</b>