



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/01/2017 al 31/03/2017

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (En días calendario)
		A Favor del Banco	A Favor del Cliente	
1 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	134	39	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	66	32	7
	Entrega de billetes falsos	29	2	4
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	50	18	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	4	7
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	13	4	5
3 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	34	16	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	5	6
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	10	11	10
4 Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	15	10	11
	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).	1		10
5 Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5		11
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3		5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		5
6 Crédito de consumo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	6	1	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
7 Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		3
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2		6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	10
8 Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9
9 Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher,	1		11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	3	3
10 Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	14
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1		9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	14
11 Otros	Cuenta CTS	2	1	7
	Crédito hipotecario para vivienda	2	2	14
	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	1	1	4
	Arrendamiento financiero (leasing)	1	1	27
	Servicio de recaudación	1		4
	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	1		4
	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los	1		1
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		764		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				4,098,350