



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/07/2016 al 30/09/2016

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	140	16	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	55	38	6
	Entrega de billetes falsos	14		5
2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	41	4	6
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	14	14	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	1	5
3 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	13	26	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	25	2	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	4	6
4 Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	6	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	5
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	3	7
5 Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	5	1	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5		28
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2	1	9
6 Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	3	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		5
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3		2
7 Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	4
8 Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		6
	Fallas del Sistema Informático que dificultan Operaciones y Servicios		1	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
9 Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1		3
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1		2
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios		1	1
10 Arrendamiento financiero (leasing)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		9
11 Otros	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	2		1
	Cuenta CTS		2	6
	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)		2	7
	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	1		3
	Arbitraje (compraventa de valores financieros)	1		5
	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	1		6
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		699		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		3,923,385		