



INFORMACIÓN DE LOS PRINCIPALES RECLAMOS ABSUELTOS CLASIFICADOS POR PRODUCTOS Y MOTIVOS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2015 al 31/12/2015

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (en días calendario)
		A favor del Banco	A favor del cliente	
1 Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	136	54	6
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	7	7
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	7	11
2 Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	29	4	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	5	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	13	11	6
3 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	14	17	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	6	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	16	5	5
4 Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	13	14	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	7	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	8	6	10
5 Crédito corporativo, a grandes	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	6	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	6

5	empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	5
6	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	8	1	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	11
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	1	0	12
7	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	0	7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	0	9
8	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	0	6
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones, Productos y Servicios	2	1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	7
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	4	7
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).	1	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
10	Seguro de Bancos BB	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	3	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	18

		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	0	15
11	Otros	Otras garantías (reales y personales)	4	2	11
		Arrendamiento financiero (leasing)	4		9
		Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	1	2	4
		Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	1	1	10
		Servicio de recaudación	0	1	12
		Tarjeta de crédito	1	0	6
		Tarjeta de débito	0	1	3
		Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	1	0	8

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	737
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	3,912,590