

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
				A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	01	001 CUENTA DE AHORRO (No incluye el código 102)	003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).		1	16.00
	01		006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.	1		27.00
	02		015 PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO (RETENIDA, NO EMTIDA, NO ENTREGADA A TIEMPO, DESCATIVADA, BLOQUEADA, ANULADA, SUSPENDIDA, CANCELADA)		1	31.00
	01		039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		30.00
2	01	003 CUENTA A PLAZO	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1		30.00
	01		006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	27.00
	01		018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		1	8.00
3	01	004 CUENTA CTS	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	60.00
4	99	006 TARJETA DE DÉBITO	006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		4	27.00
	99		038 PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMATICOS DE OTRAS EMPRESAS (NO DISPENSO EFECTIVO O VOUCHER, RETENCION DE TARJETA)		1	45.00
5	01	007 CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		27.00
6	01	008 CRÉDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	42.00
	01		022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	7.00
7	01	009 CRÉDITO CONSUMO	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		9	33.00
	01			3		42.00
	01			1		21.00
	01		002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		22.00
	01			1		30.00
	01				1	24.00
	01		003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).		1	34.00
	01			1		25.00
	01			1		27.00
	01		006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	27.00
	01		2		17.00	
	01		013 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)	2		29.00
	01		018 OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)		14	33.00
	01			6		31.00
01	020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		1	41.00		
01	022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS		1	27.00		
01		1		47.00		
01	039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1	17.00		
01		3		23.00		
8	01	024 ARRENDAMIENTO FINANCIERO (LEASING)	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1	19.00

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
				A favor de la empresa	A favor del usuario	
9	01	027 SERVICIO DE RECAUDACIÓN	003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	1		23.00
10	01	029 SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28	007 RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)		1	29.00
11	01	096 ATENCION AL PUBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIOS POR LA EMPRESA)	013 PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN, Y EJECUCIÓN)		1	13.00
					25.00	
12	01	097 CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	001 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		26.00
	01		002 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1		25.00
	01		003 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA).	4		28.00
	01		006 TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS.		1	24.00
	01		006	1		30.00
	01		020 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS		2	29.00
	01				2	29.00
	01				3	28.00
	01		022 REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2		25.00
	01			1		28.00
	01		023 DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1		22.00
	01		039 INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		29.00
				1		30.00
TOTAL				42	53	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				150		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS				28		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE				262,330		

