

CÓDIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO (1)

SISTEMA FINANCIERO, COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS

CÓDIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
06	Transacciones no procesadas / mal realizadas
08	Resolución de contrato
09	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).
10	Liquidaciones erradas
11	Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos
13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)
14	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)
15	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)
17	Incumplimiento del secreto bancario
18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)
19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)
22	Reporte indebido en la central de riesgos
23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos
24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio
25	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales
27	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores
28	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)
29	Entrega de billetes falsos
31	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario
32	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas
33	Difusión de información sin autorización del usuario
35	Problemas referidos a programas de lealtad
38	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)
103	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos
104	Problemas relacionados a cajeros corresponsales
105	Problemas relacionados con la página web de la empresa
106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito

APLICABLE A LAS EMPRESAS SUPERVISADAS

01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos
02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios
03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)
04	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas
07	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)
20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas
21	Publicidad engañosa o información que induce al error
30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.
34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa
39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio
999	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)

(1) Cada empresa supervisada consignará, según corresponda, los códigos de los motivos de reclamos relacionados a las operaciones que están autorizadas a realizar.