

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2013 al 31/03/2013

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Tarjeta de Crédito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	96	38	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	113	187	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,545	837	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	731	200	15
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1,800	788	15
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	804	145	30
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3,154	4,955	9
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	79	94	17
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	18	13
		Inadecuada atención al usuario	101	204	9
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	135	136	15
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	14	19
		Errores en la cobranza de primas	28	23	16
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	81	161	15
Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	2,500	1,769	11		
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			11,175	9,569	11

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 20,744

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 4'286,542