

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2014 al 31/03/2014

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	76	581	36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	763	1,573	58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	213	388	46
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	98	953	32
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	383	641	82
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1,043	3,753	36
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	38	50	61
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	78	63	81
		Inadecuada atención al usuario	378	888	64
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	815	2,174	57
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	44
		Errores en la cobranza de primas	4	12	29
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	31	237	33
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	41	46	58
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,961	11,362	49

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 13,564

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 6'681,898