

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/01/2015 al 31/03/2015

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Depósito a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	13
		Cancelación de cuenta	1	1	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		15
		Inadecuada atención al usuario		5	9
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	11	10	9
2	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	13	9
		Cancelación de cuenta	2	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	1
		Inadecuada atención al usuario	2	3	10
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	11	16	9
3	Tarjeta de Crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	569	276	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2,210	776	12
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	209	206	13
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1,830	756	14
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)			16
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	582	302	26

Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4,215	769	7
Material informativo incompleto o publicidad engañosa	160	57	23
Reporte indebido en la Central de Riesgos	56	22	10
Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	3	3	12
Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	2		20
Error en los datos del usuario registrado en la empresa	11	50	12
Inadecuada atención al usuario	244	221	11
No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	66	33	16
No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	14	18	18
Errores en la cobranza de primas	187	157	17
Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	76	188	14
Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	7	2	9
Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	74	125	11
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	10,557	4,012	12

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 13,576

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 6'886,401