

# Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2013 al 30/06/2013

| 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  | 118                   | 49                  | 4                             |
|  |                                | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                      | 322                   | 359                 | 3                             |
|  |                                | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos) | 2,264                 | 1,352               | 2                             |
|  |                                | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 619                   | 325                 | 7                             |
|  |                                | Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)                                | 3,402                 | 5,765               | 4                             |
|  |                                | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)                                      | 1,049                 | 497                 | 18                            |
|  |                                | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia   | 4,662                 | 5,993               | 2                             |
|  |                                | Material informativo incompleto o publicidad engañosa   | 184                   | 142                 | 5                             |
|  |                                | Reporte indebido en la Central de Riesgos   | 21                    | 12                  | 50                            |
|  |                                | Inadecuada atención al usuario  | 184                   | 363                 | 2                             |
|  |                                | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)  | 176                   | 369                 | 6                             |
|  |                                | No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional   | 8                     | 42                  | 5                             |
|  |                                | Errores en la cobranza de primas  | 31                    | 46                  | 11                            |
|  |                                | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros  | 190                   | 540                 | 3                             |
| Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B) | 1,813                          | 1,203   | 6                     |                     |                               |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS                   |                                |   | 15,043                | 17,057              | 4                             |

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 32,100**

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 5'597,415**