

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/04/2014 al 30/06/2014

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	518	700	24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1,078	2,073	27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	148	440	26
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	223	718	25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	461	628	48
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1,954	4,688	22
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	48	66	38
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	27	39	24
		Inadecuada atención al usuario	143	431	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	110	183	25
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		12	25
		Errores en la cobranza de primas	10	16	28
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	31	101	24
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	20	33	39
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			4,771	10,128	26

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 13,090**

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 6'788,069**