

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2013 al 30/09/2013

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	464	320	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2,184	816	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	427	388	12
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	3,113	7,332	4
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1,027	436	21
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5,399	3,436	3
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	189	42	8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	55	30	45
		Inadecuada atención al usuario	238	340	4
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	191	327	7
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	19	34	5
		Errores en la cobranza de primas	17	14	4
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	217	949	3
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	46	46	26
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			13,586	14,510	5

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 28,096
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 6'265,764