

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/07/2014 al 30/09/2014

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	1,034	533	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2,398	1,369	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	282	483	17
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	372	366	21
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	892	362	38
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1,221	1,328	16
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	104	86	24
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	40	38	21
		Inadecuada atención al usuario	328	390	15
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	49	43	16
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	10	12	18
		Errores en la cobranza de primas	19	23	9
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	46	52	21
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)	23	28	31
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			6,818	5,113	18

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 12,367

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 6'981,992