

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: Del 01/10/2012 al 31/12/2012

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	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude /desgravamen)	123	8	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	120	129	21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	19	13	17
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	17	9	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	13	16
		Inadecuada atención al usuario	8	16	14
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	6	3	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	7	19
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	5	0	11
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	3	1	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	0	15
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	0	34
Otros Motivos	39	55	18		
Total Reclamos Absueltos			359	254	18

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 1,607

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 411,625