

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2013 al 31/12/2013

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	732	142	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	127	142	22
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	411	163	39
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2,197	1,724	19
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	55	27	25
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	42	93	46
		Inadecuada atención al usuario	508	292	27
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2,321	4,071	21
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	41	29	49
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			6,434	6,683	22

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 13,117**  
**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 4'019,443**