

Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2014 al 31/12/2014

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Depósito a Plazo	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	1	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	16	29
		Cancelación de cuenta		1	16
		Inadecuada atención al usuario	5	17	26
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	12	43	19
2	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	44	31	18
		Cancelación de cuenta	2	3	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	2	30
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	18
		Inadecuada atención al usuario	6	10	20
		Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	64	48	21
3	Tarjeta de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3,300	778	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5,389	2,236	14
		Errores en la cobranza de primas	171	211	8
		Inadecuada atención al usuario	331	291	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	588	272	28
		Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	79	149	12
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	156	64	26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	166	133	14

	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	13	20	13
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	679	279	20
	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)	121	243	22
	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	971	829	17
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	120	45	18
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	471	310	15
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS		12,699	6,034	14

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 18,082
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 7'335,555