



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

III Trimestre - 2011

Período: Del 01 / 07 / 2011 al 30 / 09 / 2011

Nº	Operacion, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	1	12
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobro indebido de Intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	-	10
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas.	1	-	6
		Problemas referidos a seguros contrrtados por empresas del SF	1	-	26
		Inadecuada Atención al Usuario	1	-	8
		No recibió la Póliza, Certificado de Seguro, endoso o Cobertura Provisional.	1	-	28
3	Crédito Consumo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios.	-	2	20
		Solicitud de Reconsideración o Apelación del Reclamo Declarado Improcedente.	1	-	11
		Otros motivos	-	1	23
4	Cuenta a Plazo	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1	-	10
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios.	1	-	3
		Inadecuada Atención al Usuario	-	1	10
5	Cajeros Automáticos	Problemas Relacionados con los Cajeros Automáticos de otras Empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1	2	7
6	Cuenta CTS	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	-	2	15
			<b>13</b>	<b>9</b>	
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>18</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>					<b>405.273</b>