

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01/07/2012 al 30/09/2012

| N°  | Operación, Producto o Servicio               | Motivo del Reclamo  | Reclamos Absueltos    |                     | Tiempo promedio de absolución (en días calendario) |
|---|--|---|-----------------------|---------------------|--|
|   |  |   | A favor de la Empresa | A favor del Usuario |  |
| 1   | Cuentas de Ahorro                            | Inadecuada ó insuficiente información sobre productos y servicios.  | 2                     |                     | 14   |
| 2   | Crédito de consumo                           | Reporte indebido en la Central de Riesgos   | 1                     |                     | 27   |
|   |  | Otros motivos   | 1                     |                     | 13   |
| 3   | Crédito con Garantía CTS                     | Problemas referidos a seguros contratado por empresas del SF (fraude/desgravamen)                                   | 1                     |                     | 14   |
| 4   | Agrícola                                     | Problemas referidos al acogimiento RFA  | 1                     | 1                   | 12   |
|   |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos) | 2                     | 1                   | 8  |
| 5   | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Reporte indebido en la Central de Riesgos   | 1                     |                     | 7  |
|   |  | Inadecuada atención al usuario  | 2                     |                     | 7  |
| <b>TOTAL</b>                                    |  |   | <b>11</b>             | <b>2</b>            | <b>13</b>  |
| <b>RECLAMOS EN TRÁMITE</b>                      |  |   | <b>6</b>              |                     |  |
| <b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>19</b>             |                     |  |
| <b>TOTAL N° OPERACIONES</b>                     |  |   | <b>3,278</b>          |                     |  |

Elaborado por la Unidad de Atención al Usuario.