

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
TOTAL			11	2	13
RECLAMOS EN TRÁMITE			6		
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			19		
TOTAL N° OPERACIONES			3,278		

Elaborado por la Unidad de Atención al Usuario.