

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

**III Trimestre.**

N°	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos absueltos <sup>3</sup>		Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup> (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de Débito (6)	(28) Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	0	4	11.5
2	Crédito de consumo (9)	(3) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	2	1	26.6
3	Servicio de atención al usuario (96)	(39) Inadecuada atención al usuario.	0	2	15
		(22) Reporte indebido en la Central de Riesgos.	0	1	46
4	Cuenta a plazo (3)	(8) cancelación de cuenta.	2	0	16.5
5	Cuenta de ahorro (1)	(18) Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	2	0	7
6	Aval y otras garantías (16)	(12) Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	1	0	26
7	Cuenta CTS (4)	(6) Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	17
8	Tarjeta de Crédito (5)	(28) Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)	1	0	3
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>17</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					

1 Deberá indicarse la operación, servicio o producto que es objeto de reclamo, según el listado contenido en el Anexo N° 1 de los Reportes 24, 24-A y 24-B 2 de la Circular N° G-146-2009, que ocupen los primeros diez (10) lugares de los reclamos recibidos durante el período de reporte.

2 Deberá listarse al menos los tres (03) motivos de reclamo más importantes durante el período de reporte, según el listado contenido en el Anexo N° 2 de los Reportes 24, 24-A y 24-B de la Circular N° G-146-2009, por cada una de las operaciones, servicios o productos que se hubieren listado conforme lo indicado en el numeral 1.

3 Se registrará el número de reclamos absueltos durante el período de reporte por cada motivo de reclamo correspondiente a la operación, servicio o producto listado. Se considera como reclamo absuelto aquél en el cual la empresa ha emitido al usuario su posición final.

4 El tiempo promedio de absolución de reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días que toma absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes a una misma operación, servicio o producto entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.

5 Se registrarán de manera agregada las demás operaciones, servicios o productos que sean objeto de reclamo, indicándose el número de reclamos absueltos a favor de la empresa y a favor del usuario, así como el tiempo promedio de absolución que corresponda para todos los reclamos que se encuentren comprendidos en esta fila.