

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/09 al 30/06/09

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	97	3.458	7,95
		Transacción no procesada/ mal realizada	461	1.050	32,66
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	338	1.167	25,72
2	Tarjetas de Débito	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	0	147	25,04
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	2	21	35,78
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	3	13	34,06
3	Créditos de Consumo	Otras tipologías sin equivalencia SBS	13	13	25,85
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	8	7	36,73
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	8	5	27,38
4	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	7	9	24,75
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	4	9	32,31
		Transacción no procesada/ mal realizada	2	9	26,91
5	Créditos Comerciales y Microempresas	Otras tipologías sin equivalencia SBS	11	10	29,38
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	5	15	19,70
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	7	5	50,33
6	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema Financiero	Maltrato en la atención al usuario	3	42	30,60
7	Depósitos a Plazos	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	3	8	36,82
		Cancelación de Cuenta	1	1	39,50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	62,00
8	Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	21,00
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	13,00
9	Rectificación de Pago de Servicios	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	23,00
		Transacción no procesada/ mal realizada	0	1	19,00
10	Otros productos sin equivalencia SBS	Otras tipologías sin equivalencia SBS	1	0	5,00
TOTAL			978	5.991	18,32