

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/11 al 31/03/11

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	118	1,004	4.45
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	314	735	10.32
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	85	396	8.98
		Otros	469	613	20.84
2	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	3	96	7.97
		Operaciones no reconocidas	4	79	9.04
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	16	11.33
		Otros	1	2	18.22
3	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	21	26	13.64
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	6	17.89
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	9	23.70
		Otros	15	13	25.26
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	46	19	12.31
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	0	28.84
		Entrega de Billetes Falsos	1	0	4.41
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos SBS	8	5	14.83
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	6	19.21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	28.71
		Otros	1	2	16.35
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	9	9.86
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	3	34.21
		Operaciones no reconocidas	1	2	8.49
		Otros	3	1	26.89
7	Cuenta a plazo	Cancelación de Cuenta	3	2	45.41
		Retenciones Indebidas	1	1	13.82
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15.36
		Otros	1	0	19.62
8	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas	1	1	31.05
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	26.47
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	17.58
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1,123	3,047	11.65

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 3,983

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2' 739,769