

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/12 al 31/03/12

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	70	544	5.16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	572	29	5.08
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	178	335	9.81
		Otros	443	433	16.34
2	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	29	26	7.89
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	9	22	16.08
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	12	16.04
		Otros	17	14	22.02
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	79	15	12.26
		Entrega de Billetes Falsos	3	0	6.80
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	0	19.46
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas	6	40	12.43
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	18	9.16
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	3	9	12.49
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	14.51
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos SBS	13	7	20.91
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	4	14.16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	47.94
		Otros	2	3	21.12
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	18	19.83
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	26.81
		Operaciones no reconocidas	1	1	13.89
		Otros	3	1	13.50
7	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	43.71
		Otros motivos SBS	0	1	25.45
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros.	0	1	16.52
8	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	16.53
9	Desgravamen	Demora en el pago de Indemnización.	0	2	38.78
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros.	0	1	55.56
10	Cuenta a Plazo	Cancelación de Cuenta	1	0	36.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2.02
11	Otros Motivos	Operaciones no reconocidas	0	1	53.49
		Otros motivos SBS	1	0	30.28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6.62
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>1,448</b>	<b>1,546</b>	<b>10.50</b>

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**

3,020

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

3,061,146