

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/11 al 30/06/11

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	866	51	5.86
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	198	666	9.40
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	84	279	8.64
		Otros	501	425	16.74
2	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	62	14	18.01
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamos declarado improcedente	1	0	18.37
		Entrega de Billetes Falsos	1	0	10.62
3	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	22	23	16.47
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	12	14	21.94
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	25.63
		Otros	15	11	29.12
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos SBS	10	4	29.86
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	8	24.85
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamos declarado improcedente	1	2	35.50
		Otros	6	3	29.98
5	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	12	26.86
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	7	21.80
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	22.14
		Operaciones no reconocidas	0	3	9.78
6	Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF	2	3	26.41
7	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	12.43
8	Cuenta a plazo	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamos declarado improcedente	2	0	20.08
		Cancelación de Cuenta	2	0	26.05
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	25.50
9	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	16.99
		Operaciones no reconocidas	0	1	32.52
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamos declarado improcedente	1	0	24.36
		Retenciones Indebidas	0	1	25.94
10	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	21.23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	5.04
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>1,804</b>	<b>1,538</b>	<b>11.38</b>

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

3,411

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

2,793,399