

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/12 al 30/06/12

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	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	569	86	6.95
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	94	496	5.92
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	166	332	10.04
		Otros	386	440	16.04
2	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	43	23	13.03
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	12	17.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	24.85
		Otros	16	10	22.49
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	87	21	14.37
		Entrega de Billetes Falsos	9	4	17.56
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	31.81
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas	8	50	12.15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	32	13.32
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	0	8	14.69
		Otros	1	1	20.01
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos SBS	17	5	11.29
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	3	12.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	28.97
		Otros	5	3	18.66
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	9	17.28
		Operaciones no reconocidas	1	4	19.38
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	21.49
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	18.51
7	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	13.37
		Otros motivos SBS	0	1	23.06
8	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	8.76
		Errores en la cobranza de primas	2	1	22.42
		Otros motivos SBS	0	1	52.25
9	Cuenta a Plazo	Cancelación de Cuenta	1	1	21.41
		Retenciones Indevidas (Incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	13.21
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	26.60
		Otros	0	2	85.77
10	Desgravamen	Demora en el pago de indemnización	0	1	7.25
		No esta conforme con el monto de indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	1	0	27.29
11	Otros Motivos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	25.81
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>1,454</b>	<b>1,562</b>	<b>11.07</b>

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

3,075  
3,486,558