

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/09 al 30/09/09

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	Transacción no procesada/ mal realizada	722	1.559	55,35
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	50	1.660	4,20
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	340	1.201	37,55
2	Créditos de Consumo	Otras tipologías sin equivalencia SBS	45	55	49,86
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	20	41	34,23
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	18	16	58,79
3	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema Financiero	Maltrato en la atención al usuario	37	119	20,04
		Billetes Falsos	4	0	25,50
4	Créditos Comerciales y Microempresas	Otras tipologías sin equivalencia SBS	37	23	48,55
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	11	35	35,28
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	15	62,81
5	Tarjetas de Débito	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	8	51	23,10
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	4	34	46,13
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	4	26	53,47
6	Depósitos de Ahorros	Transacción no procesada/ mal realizada	4	7	65,18
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	4	6	52,10
		Operaciones en cuenta no realizadas	5	1	63,50
7	Depósitos a Plazos	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	4	64,60
		Cancelación de Cuenta	7	0	44,71
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	79,80
8	Servicios Varios	Transacción no procesada/ mal realizada	0	4	94,00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	35,50
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	0	2	10,50
9	Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	Operaciones en cuenta no realizadas	2	1	34,00
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	104,00
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	22,00
10	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	72,00
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	1	0	32,00
TOTAL			1.340	4.864	34,85