

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/10 al 30/09/10

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	64	1,255	7.38
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	203	907	13.77
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	17	693	6.29
		Otros	371	838	24.13
2	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	7	100	9.17
		Operaciones no reconocidas	2	59	10.13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	15	9.36
3	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	15	12	18.97
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11	11	29.31
		Liquidaciones erradas	7	8	23.33
		Otros	19	9	24.12
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	13	47	20.53
		Entrega de Billetes Falsos	2	1	9.02
		Solicitud de Reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	1	53.87
5	Créditos a pequeñas empresas y mic	Otros motivos SBS	5	2	31.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	37.62
		Solicitud de Reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	3	0	44.42
		Otros	2	2	39.07
6	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	32.38
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	12.71
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	2	10.57
		Otros	2	2	14.47
7	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	16.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	66.53
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	17.27
9	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas	1	0	69.40
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			761	3,969	13.78

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 5,473

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2,498,613