

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/06/11 al 30/09/11

N°	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	502	28	5.51
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	176	321	11.11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	66	336	9.34
		Otros	481	426	18.84
2	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	31	45	23.89
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	17	21.42
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	8	29.56
		Otros	28	3	26.55
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas	5	58	14.51
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	3	21	26.36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	20	18.07
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	62	26	17.98
		Entrega de Billetes Falsos	3	0	15.42
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	24.44
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos SBS	12	2	24.59
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	6	19.81
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	35.58
		Otros	3	6	33.15
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	5	32.89
		Operaciones no reconocidas	1	2	19.75
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	39.06
		Otros	3	1	28.91
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	34.94
		Cancelación de Cuenta	1	0	40.38
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	51.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	51.25
8	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	33.92
		Operaciones no reconocidas	1	0	24.45
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	27.08
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	35.26
9	Seguro de Bancos	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)	0	2	24.18
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	13.31
10	Accidentes Personales	Operaciones no reconocidas	1	0	31.52
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1,418	1,339	14.01

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

2,691

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

2,895,803