

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/07/12 al 30/09/12

| 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 Incumplimiento de envío de correspondencia   | 765                   | 60                  | 7.60                          |
|                                 |                                      | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 163                   | 377                 | 13.44                         |
|                                 |                                      | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                     | 97                    | 402                 | 8.11                          |
|                                 |                                      | Otros  | 409                   | 426                 | 17.42                         |
| 2                               | Crédito de consumo                   | Otros motivos SBS  | 54                    | 49                  | 16.49                         |
|                                 |                                      | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 9                     | 18                  | 25.85                         |
|                                 |                                      | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                     | 12                    | 5                   | 34.55                         |
|                                 |                                      | Otros  | 17                    | 21                  | 24.75                         |
| 3                               | Tarjeta de débito                    | Operaciones no reconocidas   | 9                     | 63                  | 16.31                         |
|                                 |                                      | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos   | 0                     | 39                  | 13.92                         |
|                                 |                                      | Problemas relacionados con los cajeros automáticos   | 3                     | 17                  | 23.95                         |
|                                 |                                      | Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente  | 1                     | 0                   | 15.00                         |
| 4                               | Servicio de Atención al Usuario      | Inadecuada Atención al Usuario   | 68                    | 13                  | 16.39                         |
|                                 |                                      | Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente  | 1                     | 0                   | 26.34                         |
|                                 |                                      | Entrega de Billetes Falsos   | 0                     | 1                   | 3.00                          |
| 5                               | Créditos a pequeñas empresas y micro | Otros motivos SBS  | 29                    | 10                  | 16.39                         |
|                                 |                                      | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                     | 6                     | 3                   | 32.47                         |
|                                 |                                      | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 4                     | 4                   | 24.38                         |
|                                 |                                      | Otros  | 5                     | 5                   | 27.20                         |
| 6                               | Accidentes Personales                | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 37                    | 7                   | 20.47                         |
|                                 |                                      | Errores en la cobranza de primas   | 8                     | 2                   | 21.02                         |
|                                 |                                      | No esta conforme con el monto de indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios                       | 2                     | 0                   | 9.50                          |
|                                 |                                      | Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente  | 1                     | 0                   | 22.00                         |
| 7                               | Seguro de Bancos (BBB)               | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 8                     | 0                   | 11.00                         |
|                                 |                                      | Errores en la cobranza de primas   | 4                     | 0                   | 6.50                          |
|                                 |                                      | Problemas relacionados a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)                            | 2                     | 1                   | 17.20                         |
|                                 |                                      | Otros  | 4                     | 0                   | 23.07                         |
| 8                               | Robo y Asalto                        | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 14                    | 1                   | 10.80                         |
|                                 |                                      | Errores en la cobranza de primas   | 1                     | 1                   | 7.50                          |
| 9                               | Cuenta de Ahorro                     | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos   | 2                     | 4                   | 18.09                         |
|                                 |                                      | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                     | 3                     | 1                   | 23.94                         |
|                                 |                                      | Operaciones no reconocidas   | 2                     | 2                   | 23.12                         |
|                                 |                                      | Otros  | 2                     | 1                   | 25.67                         |
| 10                              | Desgravamen                          | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 8                     | 0                   | 21.13                         |
|                                 |                                      | No esta conforme con el monto de indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios                       | 0                     | 1                   | 13.00                         |
|                                 |                                      | No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 1                     | 0                   | 24.52                         |
| 11                              | Otros Motivos                        | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1                     | 3                   | 32.93                         |
|                                 |                                      | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado   | 1                     | 1                   | 18.50                         |
|                                 |                                      | Operaciones no reconocidas   | 1                     | 0                   | 42.31                         |
|                                 |                                      | Otros  | 1                     | 1                   | 30.50                         |
| <b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b> |                                      |  | <b>1,755</b>          | <b>1,539</b>        | <b>13.19</b>                  |

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

3,445

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

3,056,477