

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/09 al 31/12/09

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	399	985	21,11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	39	1.053	1,85
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	190	633	16,22
		Otros	845	1.031	19,45
2	Créditos de Consumo	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	30	39	26,41
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	30	31	41,15
		Liquidaciones erradas	14	6	45,35
		Otros	16	15	45,55
3	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema Financiero	Maltrato en la atención al usuario	19	101	7,42
		Billetes Falsos	4	0	5,00
4	Tarjetas de Débito	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	2	61	8,30
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	8	28	17,03
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	5	7	32,08
5	Créditos Comerciales y Microempresas	Otras tipologías sin equivalencia SBS	14	9	71,91
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	7	11	22,44
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	14,60
		Otros	0	3	82,00
6	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	5	6	39,64
		Transacción no procesada/ mal realizada	4	5	17,56
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	3	2	27,20
		Otros	6	4	26,90
7	Depósitos a Plazos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	28,80
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	1	9,00
		Cancelación de cuenta	1	0	6,00
8	Servicios Varios	Transacción no procesada/ mal realizada	2	1	13,33
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	1	65,50
		Rectificación de pago de servicios	1	0	7,00
9	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	70,00
10	Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	24,00
11	Créditos Hipotecarios	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	90,00
TOTAL			1.656	4.036	16,53