

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	565	1,220	27.21
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	59	812	6.19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	91	586	14.96
		Otros	427	744	28.62
2	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	6	79	10.89
		Operaciones no reconocidas	4	43	11.29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	20	14.80
		Otros	2	0	25.55
3	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	20	21	23.28
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	24	6	40.14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	6	33.46
		Otros	15	15	34.44
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	36	28	18.87
		Entrega de Billetes Falsos	1	0	17.29
5	Créditos a pequeñas empresas y mic	Otros motivos SBS	14	4	21.88
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	6	41.49
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	44.80
		Otros	3	3	28.54
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	8	20.22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	22.78
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	18.68
		Otros	0	2	32.49
7	Cuenta a plazo	Cancelación de Cuenta	2	0	49.35
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	41.23
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamos declarado improcedente	1	0	33.38
8	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	31.79
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamos declarado improcedente	1	0	15.46
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1,295	3,608	21.63

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 4,248

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2' 625,621