

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/11 al 31/12/11

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	184	329	11.13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	79	345	8.31
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	401	21	4.61
		Otros	445	378	15.35
2	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	44	37	16.18
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	21	20	14.74
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	11	24.98
		Otros	22	10	24.55
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas	9	47	13.91
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	35	14.92
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	15	23.23
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	72	17	13.30
		Entrega de Billetes Falsos	3	2	26.37
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	2	0	20.98
5	Créditos a pequeñas empresas y micro	Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	10	21.73
		Otros motivos SBS	5	4	20.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	22.36
		Otros	11	2	19.74
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	8	25.12
		Operaciones no reconocidas	0	3	21.03
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	21.25
7	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	19.75
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	1	21.26
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7.98
8	Cuenta a plazo	Cancelación de Cuenta	2	0	36.90
		Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	41.12
9	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	8.80
10	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14.46
11	Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF	1	0	28.36
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1,318	1,304	11.97

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

2,565

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

3,001,216