

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

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 Incumplimiento de envío de correspondencia	550	193	12.56
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	177	539	9.32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	303	211	17.16
		Otros	468	301	18.59
2	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	40	53	15.00
		Reporte Indevido en la Central de Riesgos	18	7	20.77
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	12	18.85
		Otros	20	12	28.89
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	100	13	21.06
		Entrega de Billetes Falsos	3	0	14.08
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas	11	27	18.48
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	29	12.47
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	15	20.42
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos SBS	37	10	19.82
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	3	28.64
		Reporte Indevido en la Central de Riesgos	1	4	32.55
		Otros	5	8	35.18
6	Seguro de Bancos (BBB)	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	46	6	14.87
		Errores en la cobranza de primas	6	4	14.79
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	19.69
		Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (Fraude / Desgravamen)	2	0	9.80
8	Robo y Asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	13	12.52
		Errores en la cobranza de primas	6	6	21.77
7	Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	5	17.49
		Errores en la cobranza de primas	2	1	28.77
		Otros motivos SBS	1	0	23.30
		Demora en el pago de la Indemnización	0	1	63.78
9	Cuenta de Ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	7	21.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	23.67
		Operaciones no reconocidas	2	0	12.38
10	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	0	18.43
		Demora en el pago de la Indemnización	2	1	23.61
		No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	0	22.95
		Otros	1	1	25.07
11	Otros Motivos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	19.86
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	24.61
		Cancelación de Cuenta	1	0	50.57
		Otros motivos SBS	0	1	32.21
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1,886	1,490	15.19

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

3,526

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

2,282,144