## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

**Periodo: Del 01/01/10 al 31/03/10**

| Nº | Operación, servicio o producto | Motivo del reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de absolución |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 1 | Tarjetas de Crédito | Transacción no procesada/ mal realizada | 116 | 845 | 45.66 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 2 | 601 | 3.14 |
| | | Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos) | 135 | 422 | 15.95 |
| | | Otros | 140 | 1,277 | 24.14 |
| 2 | Tarjetas de Débito | Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos) | 220 | 649 | 7.34 |
| | | Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 7 | 96 | 7.97 |
| | | Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher) | 7 | 80 | 19.44 |
| | | Otros | 5 | 24 | 23.34 |
| 3 | Depósitos de Ahorros | Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 24 | 264 | 8.65 |
| | | Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos) | 73 | 79 | 19.62 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 20 | 30 | 41.13 |
| | | Otros | 17 | 48 | 24.51 |
| 4 | Créditos Comerciales y microempresas | Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información | 33 | 92 | 24.74 |
| | | Otras tipologías sin equivalencia SBS | 53 | 55 | 36.10 |
| | | Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 14 | 33 | 48.27 |
| | | Otros | 20 | 44 | 43.57 |
| 5 | Cuenta Corriente | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 20 | 107 | 7.83 |
| | | Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 29 | 78 | 33.25 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 11 | 11 | 52.00 |
| | | Otros | 36 | 45 | 38.86 |
| 6 | Cajeros automáticos | Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher) | 24 | 247 | 4.57 |
| | | Billetes falsos | 32 | 15 | 14.21 |
| | | Transacción no procesada/ mal realizada | 2 | 6 | 13.13 |
| | | Otros | 0 | 0 | 0.00 |
| 7 | Problemas referidos al servicio de atención al usuario | Maltrato en la atención al usuario | 28 | 174 | 9.87 |
| | | Otras tipologías sin equivalencia SBS | 13 | 17 | 33.77 |
| | | Billetes falsos | 19 | 10 | 13.66 |
| | | Otros | 0 | 0 | 0.00 |
| 8 | Otros productos sin equivalencia SBS | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 22 | 180 | 16.53 |
| | | Otras tipologías sin equivalencia SBS | 1 | 11 | 45.54 |
| | | Transacción no procesada/ mal realizada | 6 | 1 | 99.00 |
| | | Otros | 3 | 8 | 70.45 |
| 9 | Banca Electrónica | Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos) | 3 | 108 | 2.39 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 11 | 45 | 23.70 |
| | | Transacción no procesada/ mal realizada | 8 | 24 | 18.73 |
| | | Otros | 0 | 7 | 19.14 |
| 10 | Servicios Varios | Transacción no procesada/ mal realizada | 42 | 20 | 28.65 |
| | | Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 26 | 3 | 50.31 |
| | | Rectificación de pago de servicios | 13 | 10 | 19.65 |
| | | Otros | 11 | 6 | 50.59 |
| 11 | Otros Motivos | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 14 | 20 | 90.67 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 3 | 30 | 12.76 |
| | | Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 14 | 18 | 66.07 |
| | | Otros | 20 | 26 | 56.15 |
| **TOTAL** | | | **1,297** | **5,866** | **21.54** |