INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/10 al 30/06/10

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	136	652	25.11
		Operaciones no reconocidas	215	374	12.73
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	486	4.06
		Otros	95	663	15.69
2	Tarjetas de Débito	Operaciones no reconocidas	156	867	7.30
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	8	150	17.19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	26	54	10.61
		Otros	6	33	14.23
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	58	200	10.51
		Operaciones no reconocidas	68	37	14.20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	24	22.44
		Otros	11	32	19.53
4	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	25	348	6.05
		Entrega de billetes falsos	31	12	12.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	9.56
		Otros	0	1	12.00
5	Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	30	70	17.41
		Otros motivos SBS	42	33	15.35
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	12	35	38.43
		Otros	16	20	24.89
6	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	24	188	7.66
		Otros motivos SBS	13	12	24.64
		Entrega de billetes falsos	13	3	6.94
7	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	20	59	7.47
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	37	21.13
		Otros motivos SBS	11	10	15.05
		Otros	31	37	29.09
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	42	70	11.30
		Otros motivos SBS	8	17	9.04
9	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Operaciones no reconocidas	4	77	6.19
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	26	15.29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	16	12.06
		Otros	1	6	12.14
10	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	29	35	28.34
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	7	6	39.41
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	5	45.73
		Otros	8	1	30.11
11	Otros Motivos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	21	41	44.94
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	37	12.88
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	11	55.15
		Otros	33	50	31.42
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**1,257**	**4,841**	**14.19**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 6,297

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 14,665,935