INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/10 al 30/09/10

Operación, servicio o producto arjetas de Crédito arjetas de Débito	Motivo del reclamo Transacciones no procesadas / mal realizadas Operaciones no reconocidas Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Otros Transacciones no procesadas / mal realizadas Operaciones no reconocidas	A favor de la empresa 163 183 0 128 10	A favor del usuario 815 285 415 670	Tiempo promedio de absolución 14.76 11.39 8.38
arjetas de Crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas Operaciones no reconocidas Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Otros Transacciones no procesadas / mal realizadas	163 183 0 128	815 285 415	14.76 11.39 8.38
	Operaciones no reconocidas Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Otros Transacciones no procesadas / mal realizadas	183 0 128	285 415	11.39 8.38
arjetas de Débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Otros Transacciones no procesadas / mal realizadas	0 128	415	8.38
arjetas de Débito	Otros Transacciones no procesadas / mal realizadas	128		
arjetas de Débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		670	
arjetas de Débito	·	10		15.21
	Operaciones no reconocidas		1,129	3.91
		133	125	17.34
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	11	188	14.89
	Otros	14	63	7.70
3 Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	38	142	11.57
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	37	13.65
	Operaciones no reconocidas	24	22	17.87
	Otros	16	26	14.90
4 Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	44	202	6.58
	Entrega de billetes falsos	49	11	10.93
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	6	4.50
	Otros	0	1	7.00
5 Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	25	83	20.93
		56	47	31.37
		9	30	25.41
		7	33	23.23
6 Servicio de Atención al Usuario		43	190	22.46
		10	7	10.59
		6	9	20.67
7 Otras operaciones, servicios y/o productos		78	112	17.31
		13	20	19.45
		1		32.00
8 Cuenta corriente 9 Servicio de recaudaciones		13		12.03
				16.23
				24.95
		-		27.46
				46.30
	·	* '		32.69
				20.56
				59.00
10 Transacciones vía Internet (Banca electrónica)				13.73
	·			11.93
				18.46
				19.43
		· ·		
				25.29
		-		23.71
	·			46.84
	Otros	37	60	30.36
	ajeros automáticos irédito de consumo ervicio de Atención al Usuario utras operaciones, servicios y/o productos uenta corriente ervicio de recaudaciones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Operaciones no reconocidas Otros Problemas relacionados con los cajeros automáticos Entrega de billetes falsos Transacciones no procesadas / mal realizadas Otros Reporte indebido en la Central de Riesgos Otros motivos SBS Ctors motivos SBS Ctors indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos Otros envicio de Atención al Usuario Inadecuada atención al usuario Inadecuada atención al usuario Inadecuada atención al usuario Entrega de billetes falsos Otros motivos SBS Otros SBS Otros SBS Otros Mal realizadas Otros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos Otros SBS Otr	Inadecuada a insufficiente información sobre operaciones, productos y servicios 15 Operaciones no reconocidas 24 Otros 16 Sajeros automáticos Problemas refacionados con los cajeros automáticos 44 Entrega do biletes falsos 51 Transacciones no procesadas / mal realizadas 00 Otros 00	Inadecuada o insuficiente Información sobre aperaciones, productos y servicios 15 37

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 6,095
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 15,538,184