## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

| 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 | 392 | 728 | 14.14 |
| | | Operaciones no reconocidas | 203 | 360 | 8.98 |
| | | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 26 | 307 | 15.71 |
| | | Otros | 201 | 705 | 14.79 |
| 2 | Tarjetas de Débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 4 | 326 | 5.34 |
| | | Operaciones no reconocidas | 181 | 48 | 14.16 |
| | | Problemas relacionados con los cajeros automáticos | 7 | 154 | 31.58 |
| | | Otros | 30 | 115 | 6.12 |
| 3 | Servicio de Atención al Usuario | Inadecuada atención al usuario | 129 | 428 | 15.36 |
| | | Otros motivos SBS | 15 | 25 | 12.25 |
| | | Entrega de billetes falsos | 19 | 9 | 10.89 |
| 4 | Otras operaciones, servicios y/o productos | Problemas referidos a programas de lealtad | 236 | 140 | 17.38 |
| | | Otros motivos SBS | 43 | 80 | 21.13 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 3 | 37.20 |
| 5 | Cajeros automáticos | Problemas relacionados con los cajeros automáticos | 49 | 229 | 4.45 |
| | | Entrega de billetes falsos | 46 | 20 | 12.86 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 2 | 23.00 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 0 | 1 | 2.00 |
| 6 | Crédito de consumo | Otros motivos SBS | 40 | 46 | 25.21 |
| | | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 18 | 65 | 21.76 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos | 21 | 38 | 17.81 |
| | | Otros | 26 | 22 | 17.52 |
| 7 | Cuenta de ahorro | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos | 65 | 97 | 6.05 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 14 | 11 | 15.04 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 14 | 9 | 14.83 |
| | | Otros | 12 | 10 | 21.73 |
| 8 | Transacciones vía Internet (Banca electrónica) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 11 | 103 | 7.14 |
| | | Operaciones no reconocidas | 6 | 25 | 8.48 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 2 | 11 | 13.38 |
| | | Otros | 1 | 4 | 11.80 |
| 9 | Cuenta corriente | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos | 25 | 24 | 14.94 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 4 | 31 | 13.03 |
| | | Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos) | 15 | 5 | 22.00 |
| | | Otros | 24 | 35 | 18.69 |
| 10 | Servicio de Recaudaciones | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 53 | 29 | 13.01 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos | 6 | 3 | 11.67 |
| | | Operaciones no reconocidas | 4 | 0 | 9.25 |
| | | Otros | 1 | 2 | 11.33 |
| 11 | Otros Motivos | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos | 35 | 25 | 16.23 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 14 | 32 | 15.91 |
| | | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 6 | 20 | 23.85 |
| | | Otros | 44 | 54 | 21.16 |
| **TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS** | | | **2,044** | **4,381** | **13.86** |

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:** 6,477

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:** 17,903,104