INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/12 al 30/06/12

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	417	575	12.42
		Operaciones no reconocidas	191	319	11.44
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	351	89	16.85
		Otros	216	782	13.99
2	Tarjetas de Débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	311	6.25
		Operaciones no reconocidas	205	103	11.50
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	10	115	13.68
		Otros	44	53	11.48
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	124	478	13.84
		Otros motivos SBS	21	39	16.17
		Entrega de billetes falsos	26	3	13.83
4	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	35	269	4.38
		Entrega de billetes falsos	54	11	13.51
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	4.00
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	103	117	13.96
		Otros motivos SBS	35	93	21.11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	15.00
6	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	65	46	20.85
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	41	50	18.34
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	14	27	11.44
		Otros	25	23	16.96
7	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	50	16.29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	22	31	13.13
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11	18	18.00
		Otros	34	30	19.39
8	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	28	53	8.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	14	12.79
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	6	16.53
		Otros	10	9	16.21
9	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	66	8.77
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	18	12.48
		Operaciones no reconocidas	3	7	6.80
		Otros	1	2	8.33
10	Servicio de Recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	43	37	22.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	15	4	20.79
		Operaciones no reconocidas	3	1	9.75
		Otros	4	2	12.67
11	Otros Motivos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	37	31	19.35
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	17	19.80
		Otros motivos SBS	25	24	27.80
		Otros	45	60	18.70
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**2,351**	**3,985**	**13.38**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 6,447

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 17,077,495