INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/12 al 30/09/12

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	439	743	17.30
		Operaciones no reconocidas	189	339	12.09
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	415	42	12.70
		Otros	239	650	16.98
2	Tarjetas de Débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	327	7.13
		Operaciones no reconocidas	161	102	14.77
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	7	128	10.56
		Otros	32	86	12.55
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	147	528	12.62
		Otros motivos SBS	19	46	14.63
		Entrega de billetes falsos	27	7	11.01
4	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	41	471	7.80
		Entrega de billetes falsos	45	17	13.57
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	2	10.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	14.00
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	126	77	12.55
		Otros motivos SBS	56	88	15.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	5.00
6	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	63	57	22.26
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	47	51	16.17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	33	37	19.77
		Otros	25	26	20.73
7	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	67	125	10.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	22	12.48
		Operaciones no reconocidas	13	1	17.31
		Otros	11	17	18.01
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	41	41	21.33
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	67	13.06
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	9	21	18.94
		Otros	40	29	24.65
9	Transacciones Vía Internet (Banca Electrónica)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	108	8.87
		Operaciones no reconocidas	5	21	8.04
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	18	17.76
		Otros	2	7	18.84
10	Servicio de Recaudaciones	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	31	17	24.01
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	8	22.28
		Otros motivos SBS	4	1	17.80
		Otros	5	3	22.33
11	Otros Motivos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	62	32	21.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	14	17	17.74
		Otros motivos SBS	25	19	28.66
		Otros	39	46	24.91
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**2,546**	**4,448**	**14.44**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 7,282

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 17,503,984