Scotiabank

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2006 al 30/09/06

Nª	Operaciòn, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absoluciòn
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	336	1,642	8.36
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	297	706	6.86
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	265	395	27.35
2	Tarjetas de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	81	474	7.24
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	18	192	7.62
		Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	20	126	6.35
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	46	517	3.12
		Billetes falsos	26	15	11.56
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	21	11	7.03
4	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	143	162	7.77
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	80	117	6.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	28	5.60
5	Otros productos sin equivalencia SBS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	23	104	11.40
		Otro motivos sin equivalencia SBS	35	34	1.83
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	41	12	4.96
6	Créditos de Consumo	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	29	130	14.69
		Otro motivos sin equivalencia SBS	24	23	14.28
		Transacción no procesada/ mal realizada	3	20	19.00
7	Servicios Varios	Transacción no procesada/ mal realizada	15	70	12.87
		Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	5	66	9.00
		Maltrato en la atención al usuario	8	19	23.00
8	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	33	33	10.70
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	21	48	6.61
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	12	14	14.77
9	Créditos Comerciales y microempresas	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	13	40	16.08
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	7	8	13.07
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	4.92
10	Problemas referidos al servicio de atención al usuario	Maltrato en la atención al usuario	0	75	14.00
		Billetes falsos	15	3	13.00
		Otro motivos sin equivalencia SBS	7	11	9.67
11	Otros	Transacción no procesada/ mal realizada	13	51	12.45
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	28	31	15.49
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	15	22	20.68
TOTAL			**1708**	**5201**	**11.15**