Scotiabank

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/2006 al 31/12/06

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	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	511	2505	7.93
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	915	791	4.53
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	314	546	22.87
2	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	124	199	11.50
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	122	130	11.29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	45	11.06
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	46	564	6.40
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	39	11	11.86
		Billetes falsos	35	9	13.48
4	Tarjetas de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	67	247	10.59
		Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	21	116	13.07
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	24	109	11.92
5	Otros productos sin equivalencia SBS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	76	177	23.17
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	65	36	6.12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	38	18	9.36
6	Créditos Comerciales y microempresas	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	13	79	21.47
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	63	22	8.05
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	19	28	19.09
7	Cuenta Corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	40	54	5.91
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	24	25	17.82
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	8	25	24.12
8	Créditos de Consumo	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	30	140	24.00
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	13	17	14.17
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	4	8	7.33
9	Problemas referidos al servicio de atención al usuario	Maltrato en la atención al usuario	25	142	10.51
		Billetes falsos	31	0	12.77
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	5	8	13.31
10	Banca Electrónica	Transacción no procesada/ mal realizada	15	18	20.79
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	9	19	19.29
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	4	18	13.73
11	Otros	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	45	36	14.15
		Transacción no procesada/ mal realizada	23	42	17.55
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	27	23	17.30
TOTAL			**2820**	**6207**	**13.83**