Scotiabank

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2007 al 30/09/07

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	882	2240	4.92
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	577	1861	4.55
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	330	470	7.19
2	Tarjetas de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	150	421	10.90
		Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	50	163	17.99
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	22	63	8.85
4	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	61	615	3.93
		Billetes falsos	25	4	10.97
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	7	4	12.00
3	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	147	126	11.33
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	119	132	251.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	24	48.00
5	Otros productos sin equivalencia SBS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	76	194	14.43
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	51	64	21.69
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	27	45	26.32
7	Problemas referidos al servicio de atención al usuario	Maltrato en la atención al usuario	29	172	13.34
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	11	32	18.03
		Billetes falsos	16	2	8.50
6	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	43	51	13.50
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	19	52	4.66
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	6	15	24.10
8	Créditos Comerciales y microempresas	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	16	57	20.97
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	26	46	17.10
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	15	21	19.25
10	Banca Electrónica	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	8	67	10.28
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	15	30	14.71
		Transacción no procesada/ mal realizada	19	20	16.30
9	Créditos de Consumo	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	25	57	22.77
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	23	14	15.03
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	6	8.25
TOTAL			**2825**	**7068**	**5.97**