Scotiabank

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/08 al 30/06/08

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	93	1422	11,07
		Transacción no procesada/ mal realizada	321	951	28,55
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	27	645	5,84
2	Tarjetas de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	194	649	31,72
		Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	11	218	30,71
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	10	93	25,19
3	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	28	629	15,16
		Billetes falsos	29	2	14,65
		Transacción no procesada/ mal realizada	1	4	13,80
4	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	70	166	10,19
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	82	79	15,43
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	19	15,28
5	Créditos Comerciales y microempresas	Otras tipologías sin equivalencia SBS	37	49	21,17
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	15	64	26,96
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	13	31	29,41
6	Otros productos sin equivalencia SBS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	47	157	3,50
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	8	15	8,91
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	7	39,89
7	Problemas referidos al servicio de atención al usuario	Maltrato en la atención al usuario	7	161	12,61
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	13	23	27,47
		Billetes falsos	27	3	18,00
8	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	15	47	18,82
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	45	6,51
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	3	14	18,18
9	Banca Electrónica	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	8	103	19,00
		Transacción no procesada/ mal realizada	17	14	35,58
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	25	27,60
10	Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	Transacción no procesada/ mal realizada	34	36	12,93
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	35	12	9,13
		Rectificación de pago de servicios (cliente /empresa)	10	12	15,41
TOTAL			1189	5695	14,32