INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01.10.05 al 31.12.05

N°	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	Información incorrecta o engañosa sobre operaciones, productos o servicios	184	567	10.87
		Operaciones en cuenta no reconocidas	189	209	24.21
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	90	308	3.64
2	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	44	457	3.60
		Operaciones en cuenta no reconocidas	32	7	9.44
		Billetes falsos	28	3	10.39
3	Tarjetas de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas	37	124	7.41
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	11	64	6.40
		Problemas relacionados con los cajeros	4	47	11.90
4	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	93	58	6.52
		Operaciones en cuenta no reconocidas	57	48	6.66
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	9	7.75
5	Producto sin equivalencia SBS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	54	116	11.19
		Motivo sin equivalencia SBS	34	22	3.07
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	7	17	28.04
6	Créditos de Consumo	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	46	155	32.03
		Motivo sin equivalencia SBS	13	37	16.36
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	8	11	11.05
7	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	33	21	9.13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	32	3.30
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	1	41	30.98
8	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema financiero	Maltrato en la atención al usuario	11	44	7.45
		Billetes falsos	29	3	11.56
		Motivo sin equivalencia SBS	12	11	12.70
9	Créditos Comerciales y microempresas	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	5	27	33.50
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	14	9	11.91
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	9	8.25
10	Banca Electrónica	Operaciones en cuenta no reconocidas	1	21	20.59
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	19	17.63
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	13	9.42
11	Otros	Transacción no procesada/ mal realizada	7	14	20.86
		Operaciones en cuenta no reconocidas	13	4	18.35
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	8	5.87
TOTAL			1098	2535	13.09