

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/10 al 30/06/10

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	546	672	11.19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	272	439	10.32
		Otros motivos SBS	103	420	10.99
		Otros	446	439	17.12
2	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	2	62	7.54
		Operaciones no reconocidas	5	36	11.85
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	13	9.31
		Otros	1	1	22.94
3	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	18	82	13.01
		Entrega de billetes falsos	4	0	8.62
4	Crédito de consumo	Otros motivos SBS	20	11	25.55
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	13	24.70
		Liquidaciones erradas	8	9	20.48
		Otros	12	13	20.93
5	Cuenta de ahorro	Retenciones indebidas	5	3	17.16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	12.39
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	3	17.52
		Otros	3	5	23.61
6	Créditos a pequeñas empresas y mic	Otros motivos SBS	10	6	23.82
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	2	31.11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	4	19.78
		Otros	1	1	17.84
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	7.55
		Otros motivos SBS	1	0	20.25
8	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	2	31.06
		Cancelación de cuenta	0	1	12.24
9	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	2	11.03
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	13.38
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1,475	2,244	12.85

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 3,716
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 2,334,643