

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

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	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	19	2.238	13,64
		Transacción no procesada/ mal realizada	79	610	73,82
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	628	2,39
2	Tarjetas de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	269	539	44,19
		Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	8	163	31,32
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	6	71	38,18
3	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	40	230	38,36
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	101	115	47,59
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	23	55,61
4	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	11	390	12,11
		Billetes falsos	57	5	73,15
		Transacción no procesada/ mal realizada	2	8	42,90
5	Créditos Comerciales y microempresas	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	27	98	35,32
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	46	61	43,59
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	43	99,98
6	Problemas referidos al servicio de atención al usuario	Maltrato en la atención al usuario	14	178	16,24
		Billetes falsos	34	5	74,64
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	9	20	72,72
7	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	15	75	61,28
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	75	58,81
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	3	22	35,96
8	Servicios Varios	Transacción no procesada/ mal realizada	64	42	50,32
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	30	10	53,08
		Rectificación de pago de servicios	22	12	44,56
9	Otros productos sin equivalencia SBS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	30	141	19,70
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	8	15	42,13
		Transacción no procesada/ mal realizada	0	4	130,50
10	Banca Electrónica	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	2	127	25,45
		Transacción no procesada/ mal realizada	2	31	39,79
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	19	46,79
TOTAL			906	5.998	30,57