



## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/08 al 30/09/08

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	132	1670	6,33
		Transacción no procesada/ mal realizada	306	821	16,79
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	395	547	13,56
2	Tarjetas de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	195	271	16,71
		Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	8	187	32,43
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	4	57	11,62
3	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	108	99	16,73
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	51	139	6,99
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	24	12,29
4	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	14	336	7,89
		Billetes falsos	30	6	26,47
		Transacción no procesada/ mal realizada	7	3	9,60
5	Otros productos sin equivalencia SBS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	85	241	3,42
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	7	13	13,50
		Transacción no procesada/ mal realizada	1	4	35,60
6	Problemas referidos al servicio de atención al usuario	Maltrato en la atención al usuario	11	182	10,36
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	13	26	19,49
		Billetes falsos	23	4	21,67
7	Créditos Comerciales y microempresas	Otras tipologías sin equivalencia SBS	29	60	18,73
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	15	45	21,45
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	10	29	26,95
8	Banca Electrónica	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	2	124	7,07
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	28	10,07
		Transacción no procesada/ mal realizada	11	12	19,22
9	Cuenta Corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	14	71	12,59
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	41	6,63
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	1	17	20,17
10	Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	Transacción no procesada/ mal realizada	29	34	7,33
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	23	35	10,97
		Rectificación de pago de servicios (cliente /empresa)	11	20	6,77
<b>TOTAL</b>			<b>1555</b>	<b>5146</b>	<b>12,30</b>