



## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2006 al 31/03/06

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	263	910	12.89
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	289	428	16.38
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	85	326	3.38
2	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	44	401	3.91
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	44	10	7.61
		Billetes falsos	33	11	8.18
3	Tarjetas de Débito	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	42	222	4.98
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	18	101	4.96
		Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	9	69	23.27
4	Créditos de Consumo	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	59	286	15.58
		Motivo sin equivalencia SBS	13	17	18.47
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	5	5	15.00
5	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	93	83	4.59
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	53	73	6.01
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	15	7.07
6	Producto sin equivalencia SBS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	39	155	7.63
		Motivo sin equivalencia SBS	46	22	3.78
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	8	8.82
7	Cuenta Corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	26	53	2.56
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	6	43	18.31
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	30	11	4.66
8	Créditos Comerciales y microempresas	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	16	54	15.29
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	11	8	14.47
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	4	9.25
9	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema financiero	Maltrato en la atención al usuario	10	38	8.17
		Billetes falsos	26	1	7.59
		Motivo sin equivalencia SBS	9	5	9.86
10	Banca Electrónica	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	5	10	16.27
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	6	8.09
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	10	14.90
11	Otros	Cancelación de cuenta	2	8	17.20
		Transacción no procesada/ mal realizada	3	10	8.54
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	4	7	16.36
<b>TOTAL</b>			<b>1322</b>	<b>3410</b>	<b>10.42</b>