

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/10 al 31/03/10

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	100	1,160	9.07
		Transacción no procesada/ mal realizada	303	494	7.90
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	144	396	9.32
		Otros	613	616	14.56
2	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema Financiero	Maltrato en la atención al usuario	4	111	10.51
		Billetes Falsos	2	0	5.41
3	Tarjetas de Débito	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	4	61	11.93
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	3	26	7.01
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	11	12.36
4	Créditos de Consumo	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	18	9	15.33
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	16	9	16.88
		Liquidaciones erradas	10	5	18.97
		Otros	15	14	17.53
5	Créditos Comerciales y Microempresas	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	7	8	17.07
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	7	6	21.24
		Transacción no procesada/ mal realizada	0	2	5.80
		Otros	0	4	12.77
6	Depósitos de Ahorros	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	4	7.82
		Retenciones Indebidas (Incluye retenciones judiciales)	2	3	13.93
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	2	11.24
		Otros	1	4	16.93
7	Depósitos a Plazos	Cancelación de Cuenta	2	0	17.47
8	Servicios Varios	Transacción no procesada/ mal realizada	0	1	25.94
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	18.49
9	Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos)	1	0	59.54
<b>TOTAL</b>			<b>1,258</b>	<b>2,946</b>	<b>10.85</b>