

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	131	1,232	2.03
		Transacción no procesada/ mal realizada	322	491	4.58
		Otras tipologías sin equivalencia SBS	152	401	6.18
		Otros	700	664	6.24
2	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema Financiero	Maltrato en la atención al usuario	4	121	5.97
		Billetes Falsos	3	0	0.33
3	Tarjetas de Débito	Problemas relacionados con los cajeros (no dispensó efectivo, voucher)	4	67	7.94
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	3	27	5.27
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	3	11	8.64
4	Créditos de Consumo	Otras tipologías sin equivalencia SBS	28	13	11.83
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	20	12	11.25
		Liquidaciones erradas	11	5	10.56
		Otros	10	12	12.05
5	Créditos Comerciales y Microempresas	Otras tipologías sin equivalencia SBS	7	8	14.00
		Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	7	8	10.20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	7.00
		Otros	0	3	11.33
6	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	3	9.20
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	4	5.20
		Retenciones Indevidas (Incluye retenciones judiciales)	2	3	10.00
		Otros	1	4	12.20
7	Servicios Varios	Transacción no procesada/ mal realizada	0	1	25.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13.00
		Rectificación de pago de servicios	1	0	1.00
8	Depósitos a Plazos	Cancelación de Cuenta	2	0	16.00
9	Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios	Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos)	1	0	55.00
TOTAL			1,416	3,092	4.88