



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (*)
Periodo: Del 01/04/2010 al 30/06/2010

Nº	Operación, servicio o producto 1	Motivo del reclamo 2	Reclamos absueltos 3		Tiempo promedio de absolución 4 (en días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	CRÉDITOS PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	10
2		CANCELACIÓN DE CUENTA	1	1	21
3		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	4	16
4		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	2	9
5		ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	24
6		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	1	11
7		COBROS INDEBIDOS DE INTERES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	24
8	CRÉDITO DE CONSUMO	MODIFICACIÓN DE LAS TASAS DE INTERES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	27
9		DEMORA E INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS VALORADOS	0	1	6
10		COBROS INDEBIDOS DE INTERES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	27
11		DISCONFORMIDAD POR DEUDAS VENDIDAS A EMPRESAS O EMPRESAS DE COBRANZA	2	0	21
TOTAL			11	12	16

1. Deberá Indicarse la operación, servicio o producto que es objeto de reclamo, según el listado contenido en el Anexo N° 1 de la Circular N° G-110-2003, que ocupen los primeros diez (10) lugares de los reclamos recibidos durante el periodo de reporte.

2. Deberá listarse al menos los tres (3) motivos de reclamo más importantes durante el periodo de reporte, según el listado contenido en el Anexo N° 2 de la Circular N° G-110-2003, por cada una de las operaciones , servicios o productos que se ubieren listado conforme lo indicado en el numeral 1.

3. Se registrará el número de reclamos absueltos durante el periodo de reporte, considerándose como reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha emitido al usuario su posición final.

4. El tiempo promedio de absolución de reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días que toma absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes a una misma operación, servicio o producto entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.

5. Se registrarán de manera agregada las demás operaciones, servicios o productos que sean objeto de reclamo, indicándose al igual que en los casos anteriores los tres (3) motivos más importantes de reclamo, el número de reclamos absueltos a favor de la empresa y a favor del usuario, así como el tiempo promedio de absolución que corresponda para todos los reclamos que se encuentren comprendidos en esta fila.

(*) De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 30° de la Resolución SBS N° 1765-2005, Reglamento de Transparencia de Información.