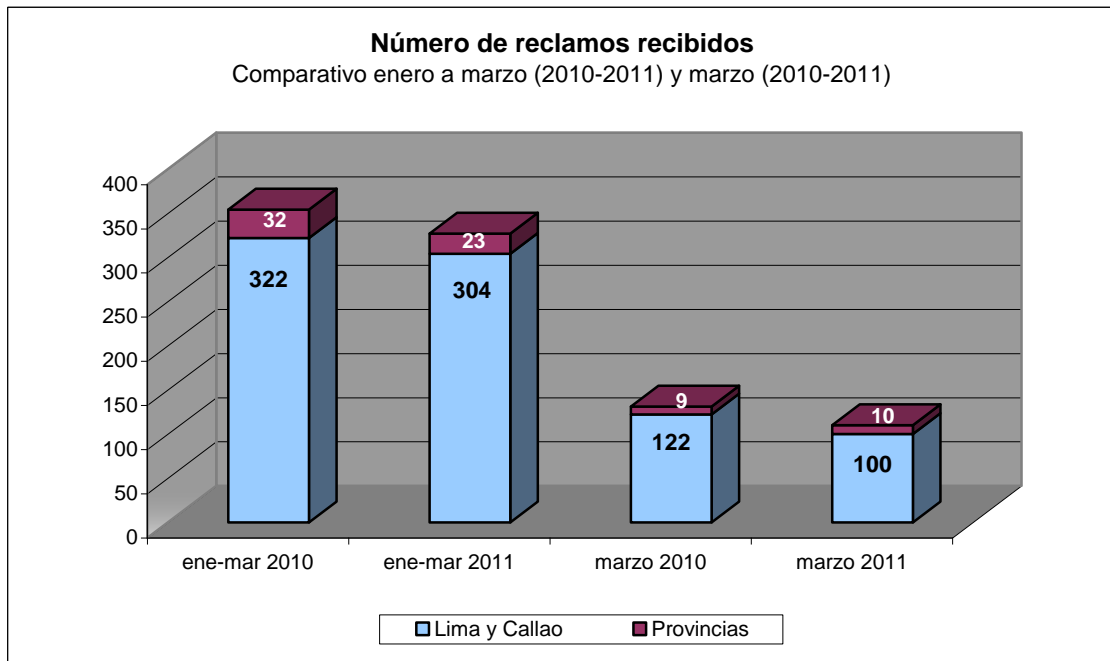


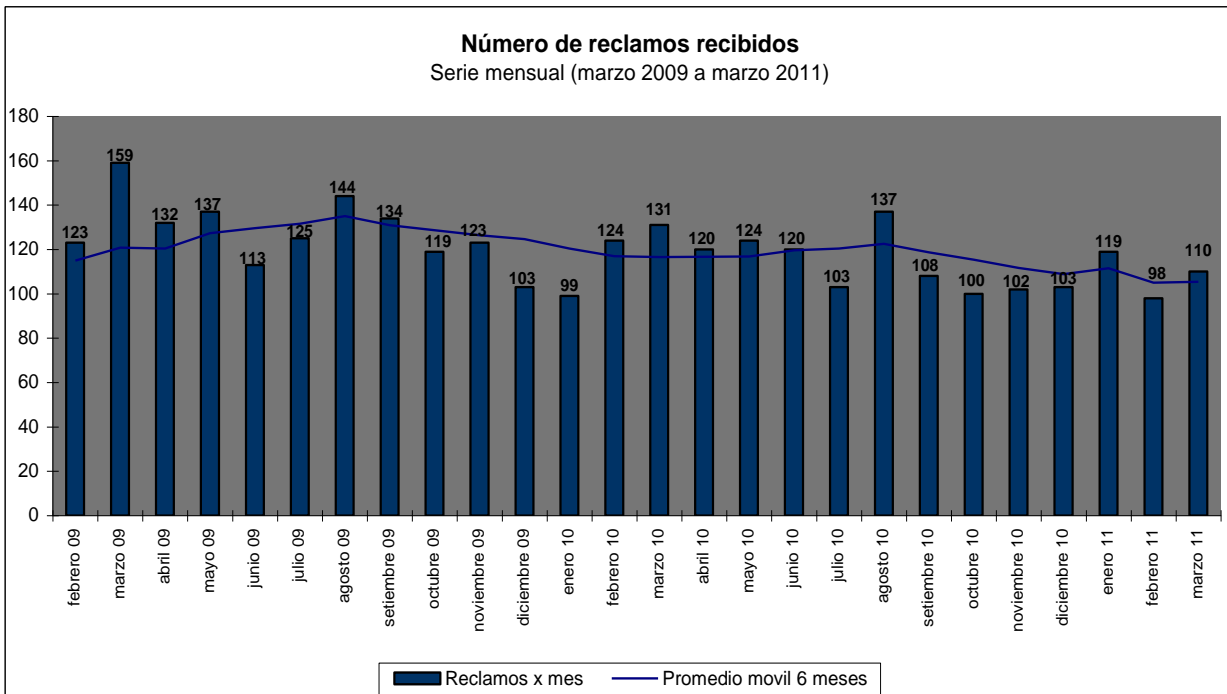
Número de reclamos recibidos de enero a marzo (2010-2011) y marzo (2010-2011)



El promedio de reclamos recibidos de enero a marzo 2011 es de 109

El promedio de reclamos recibidos de enero a marzo 2010 fue de 118

Número de reclamos recibidos de marzo 2009 a marzo 2011



Promedio mensual desde abril 2003 hasta marzo 2011 (96 meses) : 84

Promedio mensual desde abril 2010 hasta marzo 2011 (12 meses) : 112

Promedio mensual de enero a marzo 2011 (03 meses) : 109

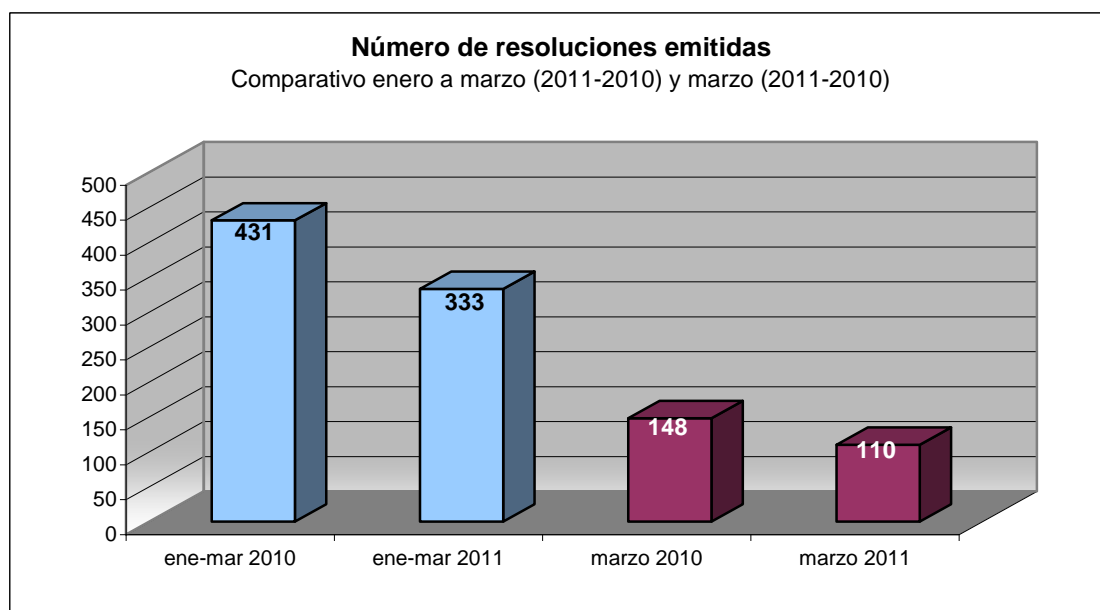
Número de reclamos recibidos desde abril 2003 hasta marzo 2011 : 8,092

Número de reclamos recibidos por Producto, de enero a marzo (2010 – 2011)

Producto ⁽¹⁾	Enero a Marzo 2010		Enero a Marzo 2011		Δ %
	Nº reclamos	Part. %	Nº reclamos	Part. %	2010-2011
Total	354	99.7	327	100.0	-7.6%
Tarjeta de Crédito	176	49.7	159	48.6	-9.7
Depósitos de Ahorros	117	33.1	100	30.6	-14.5
Cuenta Corriente	9	2.5	18	5.5	100.0
Otras operaciones, servicios y/o productos	19	5.4	18	5.5	-5.3
Créditos de Consumo	16	4.5	15	4.6	-6.3
Depósitos a Plazo	2	0.6	5	1.5	150.0
Créditos Hipotecarios	7	2.0	5	1.5	-28.6
Depósito CTS	6	1.7	2	0.6	-66.7
Arrendamiento Financiero	0	0.0	2	0.6	100.0
Carta Fianza / Fianzas	1	0.3	2	0.6	100.0
Servicios Varios	1	0.3	1	0.3	0.0

(1) Según Clasificación de Operaciones de la SBS.

Resoluciones emitidas de enero a marzo (2010-2011) y marzo (2010-2011)



El promedio mensual de resoluciones emitidas de enero a marzo 2011 es de 111
El promedio mensual de resoluciones emitidas de enero a marzo 2010 fue de 144

**Número acumulado de reclamos recibidos y resoluciones emitidas de,
abril 2003 a diciembre 2010**

