

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2011 al 31/03/2011

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Custodia de Valores	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	9	24	04
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	14	04
		Entrega de billetes Falsos	62	51	03
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	69	119	03
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	24	15	03
		Otros	85	264	03
2	Almacenaje	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1	16	02
		Otros	1	16	03
3	Cajeros Automáticos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	19	03
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	6	53	03
		Inadecuada Atención al usuario	6	16	03
		Otros	16	52	04
4	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada Atención al usuario	1	0	03
		Otros	1	1	05
5	Pago de servicios	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	09
		Inadecuada Atención al usuario	2	0	04
6	Servicios Varios	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	0	5	03
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	03
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	7	02
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	62	92	04
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	2	05
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	9	03
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	36	359	02
		Inadecuada Atención al usuario	3	18	03
		Otros	32	78	03
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			434	1231	03