

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2011 al 30/06/2011

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	17	33	02
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	17	15	03
		Entrega de billetes Falsos	67	56	03
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	76	73	03
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	3	15	04
		Inadecuada Atención al usuario	0	1	03
		Otros	69	175	04
2	Almacenaje	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	0	1	02
		Otros	4	14	03
3	Cajeros Automáticos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	8	03
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	5	41	03
		Inadecuada Atención al usuario	11	9	03
		Otros	23	17	08
5	Pago de servicios	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	09
		Inadecuada Atención al usuario	2	3	04
6	Servicios Varios	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	01
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	5	02
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	15	02
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF,entre otros cargos)	58	79	03
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	4	05
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	15	02
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	30	234	03
		Inadecuada Atención al usuario	2	10	05
		Otros	23	65	03
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			423	888	03