

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2011 al 30/09/2011

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS	
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario
1	Custodia de Valores	Transacciones no procesadas/mal realizadas	12	23
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	14
		Entrega de billetes Falsos	55	52
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	50	88
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	9	21
		Inadecuada Atención al usuario	1	0
		Otros	69	154
2	Almacenaje	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	2	3
		Otros	4	9
3	Cajeros Automáticos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	7
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	6	31
		Inadecuada Atención al usuario	4	19
		Otros	13	31
5	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	3
		Entrega de billetes Falsos	1	0
		Inadecuada Atención al usuario	0	10
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	3
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	85	101
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	7	17
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	32	188
		Inadecuada Atención al usuario	4	19
Otros	25	86		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			399	903

TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)
05
03
03
03
03
04
03
02
02
03
03
03
03
11
15
26
10
03
03
03
03
07
02
02
03
11
05