

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2011 al 31/12/2011

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Custodia de Valores	Transacciones no procesadas/mal realizadas	12	23	04
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	9	03
		Entrega de billetes Falsos	39	42	03
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	41	86	04
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	5	10	03
	Otros	99	134	04	
2	Almacenaje	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	0	4	04
		Otros	1	21	03
3	Cajeros Automáticos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	16	03
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	8	20	03
		Inadecuada Atención al usuario	3	10	04
		Otros	15	13	07
5	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	5	17
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	1	19
		Entrega de billetes Falsos	0	1	17
		Inadecuada Atención al usuario	5	24	09
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	01
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	03
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	03
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	64	71	04
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	14	18	04
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	51	165	03
		Inadecuada Atención al usuario	9	34	04
	Otros	26	72	05	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			406	784	06