

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2012 al 31/03/2012

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	07
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	16	11	05
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	8	05
		Entrega de billetes falsos	40	37	04
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	47	72	05
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	81	156	04
		Inadecuada atención al usuario	0	1	04
		Otros motivos	24	25	05
2	Almacenaje	Otros motivos	0	2	05
		Otros motivos	0	3	01
		Otros motivos	1	12	04
		Otros motivos	2	6	03
3	Cajeros Automáticos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	3	03
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	6	03
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	33	80	05
		Inadecuada Atención al usuario	1	0	06
4	Servicio de recaudaciones	Otros motivos	0	1	01
5	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	10	12	10
		Entrega de billetes Falsos	2	0	12
		Inadecuada Atención al usuario	5	36	06
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	04
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	05
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	80	85	05
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	18	14	07
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	17	17	04
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	59	195	05
		Inadecuada atención al usuario	12	18	08
		Otros motivos	7	35	09
		Otros motivos	1	5	06
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	04
		Inadecuada atención al usuario	0	10	09
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	08
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1	1	17
		Otros motivos	0	1	08
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>473</b>	<b>862</b>	<b>05</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>1,614,369</b>		

\*Paradas (TV, LDI) y transacciones