

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2012 al 30/06/2012

N°	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Custodia de Valores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	6	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	26	42	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	18	5
		Entrega de billetes falsos	51	47	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	17	54	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	67	163	5
2	Almacenaje	Otros motivos	0	3	4
		Otros motivos	0	5	2
		Otros motivos	1	9	3
		Otros motivos	1	7	3
3	Cajeros Automáticos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	7	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	10	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	9	65	5
		Inadecuada Atención al usuario	0	2	1
4	Servicio de recaudaciones	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	0	1	5
		Otros motivos	1	2	4
5	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	7	5	18
		Entrega de billetes falsos	0	1	21
		Inadecuada Atención al usuario	4	23	13
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	3
7	Transporte	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	13	26	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	6	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	4	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	70	254	4
		Inadecuada Atención al usuario	4	16	4
		Otros motivos	0	31	1
Otros motivos	0	5	3		
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	6	3
		Inadecuada Atención al usuario	5	24	4
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	59	67	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	1	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	98	2
		Inadecuada Atención al usuario	0	1	1
		Otros motivos	0	3	6
		Otros motivos	1	1	3
Otros motivos	0	1	1		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			354	1024	5
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES*			1,669,986		

*Paradas (TV, LD) y transacciones