

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2012 al 30/09/2012

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	4	4	6
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	30	40	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	50	68	4
		Entrega de billetes falsos	71	56	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	40	115	5
		Otros motivos	3	1	4
2	Almacenaje	Otros motivos	0	1	6
		Otros motivos	0	1	5
		Otros motivos	0	3	2
		Otros motivos	1	3	4
		Otros motivos	0	4	2
3	Cajeros Automáticos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	4	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	6	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	33	64	10
		Inadecuada Atención al usuario	2	2	26
4	Servicio de recaudaciones	Otros motivos	0	1	3
5	Pago de servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	2	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	6	2	33
		Entrega de billetes falsos	1	0	78
		Inadecuada Atención al usuario	3	3	29
		Otros motivos	11	8	39
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	3
7	Transporte	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	8	22	5
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	55	211	5
		Inadecuada Atención al usuario	5	13	6
		Otros motivos	2	21	7
		Otros motivos	0	4	1
		Otros motivos	1	14	6
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	11	3
		Inadecuada Atención al usuario	2	24	4
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	34	50	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	4	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	11	3
		Otros motivos	0	1	5
		Otros motivos	1	2	3
		Otros motivos	1	0	19
		Otros motivos	1	0	1
		Otros motivos	1	1	4
		Otros motivos	0	1	8
		Otros motivos	1	0	8
		Otros motivos	2	1	46
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			383	783	7
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES*			1,816,482		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones