

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2012 al 31/12/2012

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de 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	22	24	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	30	34	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	24	53	5
		Entrega de billetes falsos	69	37	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	38	78	5
		Otros motivos	8	5	9
2	Almacenaje	Otros motivos	0	2	4
		Otros motivos	1	6	4
		Otros motivos	0	1	3
3	Cajeros Automáticos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	6	33	10
		Inadecuada atención al usuario	0	2	10
		Otros motivos	1	0	3
		Otros motivos	0	3	9
4	Pago de servicios	Otros motivos	5	15	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	14	3	18
		Entrega de billetes falsos	3	0	46
		Inadecuada atención al usuario	5	10	33
		Otros motivos	1	1	47
5	Servicios Varios	Otros motivos	26	23	27
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	6
6	Transporte	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	18	31	7
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	51	211	5
		Inadecuada atención al usuario	3	14	5
		Otros motivos	7	23	8
		Otros motivos	2	4	7
7	Servicio de Atención al Usuario	Otros motivos	12	39	6
		Inadecuada atención al usuario	2	22	4
8	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	48	56	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	3	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	10	2
		Otros motivos	0	3	7
		Otros motivos	0	2	3
		Otros motivos	3	0	7
		Otros motivos	1	0	6
		Otros motivos	0	1	4
		Otros motivos	0	1	4
Otros motivos	0	2	10		
Otros motivos	2	2	4		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1,174		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES*			1,750,822		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones