

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2013 al 31/03/2013

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	20	26	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	34	102	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	24	78	6
		Entrega de billetes falsos	59	20	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	28	74	7
		Otros motivos	1	8	6
2	Almacenaje	Otros motivos	0	2	7
		Otros motivos	0	4	2
		Otros motivos	1	5	13
		Otros motivos	1	8	4
3	Cajeros Automáticos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	10	44	5
		Inadecuada atención al usuario	1	2	7
		Otros motivos	2	4	5
4	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	16	1	16
		Entrega de billetes falsos	1	0	13
		Inadecuada atención al usuario	5	8	14
		Otros motivos	38	35	16
5	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
6	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	23	40	8
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	37	191	6
		Inadecuada atención al usuario	1	11	11
		Otros motivos	2	36	6
		Otros motivos	1	15	3
Otros motivos	14	36	5		
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	2	23	4
		Otros motivos	1	1	2
8	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	2	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	51	60	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	7	5
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	2	5	16
		Otros motivos	1	2	1
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	2	20
Otros motivos	0	1	1		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			390	868	7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			1,833,322		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones