

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2013 al 30/06/2013

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	56	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	19	38	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	13	36	5
		Entrega de billetes falsos	54	44	5
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	36	95	6
		Otros motivos	2	5	7
2	Almacenaje	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	6
		Otros motivos	0	1	5
		Otros motivos	0	2	3
		Otros motivos	1	3	4
		Otros motivos	0	2	3
3	Cajeros Automáticos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	29	87	15
		Inadecuada atención al usuario	0	4	2
		Otros motivos	2	0	1
		Otros motivos	5	10	6
4	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	5	12
		Entrega de billetes falsos	1	0	8
		Inadecuada atención al usuario	4	8	19
		Otros motivos	1	0	13
		Otros motivos	26	43	11
5	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	2	6
6	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	4	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	18	49	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	37	200	6
		Inadecuada atención al usuario	3	20	9
		Otros motivos	6	37	15
		Otros motivos	1	8	10
		Otros motivos	19	60	5
7	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	3	18	3
		Otros motivos	0	12	8
8	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	7	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	54	55	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	2	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	17	4
		Otros motivos	0	1	29
		Otros motivos	1	0	19
		Otros motivos	0	1	28
		Otros motivos	0	1	13
		Otros motivos	1	0	13
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>405</b>	<b>936</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>1,806,400</b>		

\*Paradas (TV, LDI) y transacciones