

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2013 al 30/09/2013

| 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 | 25 | 39 | 5 |
| | | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 15 | 13 | 6 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 4 | 24 | 6 |
| | | Entrega de billetes falsos | 78 | 53 | 6 |
| | | Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario | 28 | 106 | 6 |
| | Otros motivos | 3 | 6 | 5 | |
| 2 | Almacenaje | Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario | 0 | 1 | 1 |
| | | Otros motivos | 1 | 6 | 7 |
| | | Otros motivos | 0 | 8 | 2 |
| | | Otros motivos | 0 | 1 | 1 |
| 3 | Cajeros Automáticos | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 1 | 25 |
| | | Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario | 20 | 58 | 12 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 0 | 1 | 9 |
| | | Otros motivos | 4 | 9 | 3 |
| 4 | Pago de Servicios | Transacciones no procesadas/mal realizadas | 5 | 7 | 20 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | 4 | 18 |
| | | Otros motivos | 15 | 25 | 11 |
| 5 | Servicios Varios | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 1 | 3 | 4 |
| 6 | Transporte | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 0 | 3 | 1 |
| | | 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) | 16 | 55 | 5 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 1 | 0 | 1 |
| | | Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario | 39 | 171 | 4 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | 15 | 5 |
| | | Otros motivos | 3 | 52 | 4 |
| | | Otros motivos | 1 | 10 | 5 |
| Otros motivos | 10 | 58 | 4 | | |
| 7 | Servicio de Atención al Usuario | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 2 | 1 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | 11 | 4 |
| | | Otros motivos | 0 | 6 | 2 |
| 8 | Otras Operaciones, servicios y/o productos | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 0 | 4 | 2 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | 6 | 4 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos) | 46 | 79 | 7 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 4 | 2 | 6 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 10 | 3 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 0 | 1 | 1 |
| | | Otros motivos | 1 | 3 | 3 |
| | | Otros motivos | 1 | 0 | 4 |
| | | Otros motivos | 0 | 2 | 7 |
| | | Otros motivos | 0 | 1 | 4 |
| Otros motivos | 0 | 2 | 3 | | |
| TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 334 | 859 | 6 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES* | | | 1,845,864 | | |

*Paradas (TV, LDI) y transacciones