

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2013 al 31/12/2013

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	Transacciones no procesadas/mal realizadas	22	21	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	26	28	6
		Entrega de billetes falsos	62	68	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	20	104	6
		Otros motivos	18	23	5
		Otros motivos	1	1	5
2	Almacenaje	Otros motivos	7	11	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	22
		Otros motivos	2	0	26
		Otros motivos	0	2	6
		Otros motivos	0	2	7
		Otros motivos	1	3	3
3	Cajeros Automáticos	Otros motivos	0	3	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	6	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	30	48	10
		Otros motivos	1	1	3
		Otros motivos	0	2	18
		Otros motivos	0	1	1
4	Servicios de Recaudación	Otros motivos	3	13	4
		Otros motivos	1	1	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario	2	0	2
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	1	31
		Inadecuada atención al usuario	4	13	63
5	Pago de Servicios	Otros motivos	24	22	35
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	13	24	6
7	Transporte	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	47	252	5
		Inadecuada atención al usuario	7	20	8
		Otros motivos	0	4	5
		Otros motivos	0	43	30
		Otros motivos	0	14	24
		Otros motivos	40	55	7
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	5	3
		Inadecuada atención al usuario	3	20	7
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	5	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	51	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	4	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	6	8
		Otros motivos	0	2	4
		Otros motivos	2	1	5
		Otros motivos	1	1	3
Otros motivos	0	1	1		
Otros motivos	0	4	5		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			387	889	9
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			1,331,819		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones