

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2014 al 31/03/2014

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	2	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	11	29	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	39	51	5
		Entrega de billetes falsos	64	47	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	19	73	7
		Otros motivos		1	7
		Otros motivos	6	14	5
2	Almacenaje	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	2	1	9
		Otros motivos		3	6
		Otros motivos		1	6
		Otros motivos	1	4	5
3	Cajeros Automáticos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	5	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	49	78	13
		Otros motivos	1	0	5
		Otros motivos	2	3	3
		Otros motivos	8	20	5
4	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	2	2
5	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	5	35
		Inadecuada atención al usuario	2	17	26
		Otros motivos	10	30	26
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	5	4
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	6	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	5	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	42	268	4
		Inadecuada atención al usuario	3	17	11
		Otros motivos	1	25	8
		Otros motivos	25	57	6
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	4
		Inadecuada atención al usuario	5	16	4
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	80	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	5	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	15	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	0	1	6
		Otros motivos	0	6	3
		Otros motivos	1	0	1
		Otros motivos	0	1	11
		Otros motivos	0	1	1
Otros motivos	2	3	4		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			357	906	7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			1,038,574		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones