

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2014 al 30/06/2014

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	Transacciones no procesadas/mal realizadas	21	36	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	17	28	5
		Entrega de billetes falsos	84	60	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	37	99	7
		Otros motivos	24	37	7
		Otros motivos	8	6	4
		Otros motivos	14	15	4
2	Almacenaje	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
		Otros motivos	1	3	10
		Otros motivos	0	4	2
		Otros motivos	2	8	5
		Otros motivos	0	2	19
3	Cajeros Automáticos	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	7	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	54	55	11
		Inadecuada atención al usuario	0	1	5
		Otros motivos	0	5	3
		Otros motivos	10	11	10
4	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	0	1	5
		Otros motivos	0	2	2
		Otros motivos	0	2	3
5	Pago de Servicios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	2	36
		Inadecuada atención al usuario	7	38	22
		Otros motivos	4	12	19
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	3	5
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	22	34	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	5
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	66	235	6
		Inadecuada atención al usuario	3	19	7
		Otros motivos	4	32	17
		Otros motivos	1	4	7
		Otros motivos	32	88	6
		Otros motivos	1	0	12
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	8
		Inadecuada atención al usuario	5	39	6
		Otros motivos	1	10	5
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	17	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	53	53	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	7	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	11	52	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	2	6	3
		Otros motivos	1	3	2
		Otros motivos	5	9	5
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			512	1055	7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			944,728		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones