

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2014 al 30/09/2014

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	16
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	8	25	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	30	7
		Entrega de billetes falsos	97	63	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	23	89	6
		Otros motivos	19	16	10
		Otros motivos	11	12	9
2	Almacenaje	Otros motivos	10	9	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
		Otros motivos	0	12	5
		Otros motivos	0	2	5
		Otros motivos	6	6	7
3	Cajeros Automáticos	Otros motivos	1	0	16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	8	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	129	82	12
		Inadecuada atención al usuario	0	1	14
		Otros motivos	0	5	3
		Otros motivos	37	37	7
		Otros motivos	2	0	7
		Otros motivos	0	1	1
6	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	0	1	2
		Inadecuada atención al usuario	0	1	8
6	Pago de Servicios	Inadecuada atención al usuario	1	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	2	32
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	10	15	24
		Otros motivos	5	4	22
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	6	7
7	Transporte	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	5	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	4	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	24	28	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	3	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	48	266	6
		Inadecuada atención al usuario	6	18	6
		Otros motivos	0	6	5
		Otros motivos	1	25	9
		Otros motivos	0	5	9
		Otros motivos	23	87	6
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	12	41	9
		Otros motivos	1	6	6
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Inadecuada atención al usuario	4	8	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	64	83	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	7	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	31	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	4	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1	4	2
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			567	1062	8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			961,589		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones