

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2014 al 31/12/2014

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	36	42	10
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	21	22	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	10	14
		Entrega de billetes falsos	86	48	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	35	87	10
2	Almacenaje	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	7
		Otros motivos	0	5	8
		Otros motivos	0	5	5
		Otros motivos	1	2	2
3	Cajeros Automáticos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	3	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	147	263	10
		Inadecuada atención al usuario	0	1	7
		Otros motivos	0	1	6
		Otros motivos	3	11	11
4	Servicio de Recaudaciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	7
5	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	0	80
		Inadecuada atención al usuario	14	8	53
		Otros motivos	15	1	43
6	Servicios Varios	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1	7	7
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	5	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	22	33	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	59	171	7
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	60	194	8
		Inadecuada atención al usuario	10	22	10
		Otros motivos	1	25	5
		Otros motivos	0	5	15
		Otros motivos	1	2	8
		Otros motivos	1	1	6
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	12	22
		Inadecuada atención al usuario	6	49	16
		Otros motivos	2	8	8
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	8	4	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	79	54	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	4	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	23	7	7
		Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	20	4
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	5	2
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	1	3	1
		Otros motivos	1	6	8
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	2	1
Otros motivos	1	0	2		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			663	1162	10
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			1,015,310		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones