

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2015 al 31/03/2015

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	47	45	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	20	29	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	3	4
		Entrega de billetes falsos	105	52	8
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	45	49	8
2	Almacenaje	Otros motivos	0	6	3
		Otros motivos	0	2	7
		Otros motivos	2	5	3
		Otros motivos	2	0	2
3	Cajeros Automáticos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	6	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	9
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	154	125	10
		Inadecuada atención al usuario	1	1	8
		Otros motivos	0	2	7
		Otros motivos	2	7	13
		Otros motivos	5	1	12
		Otros motivos	0	1	14
		Otros motivos	4	1	10
		Otros motivos	20	50	7
4	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	0	0	
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	9
5	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	6	1	28
		Inadecuada atención al usuario	7	4	21
		Otros motivos	5	5	38
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	6	10
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	5	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	21	36	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	65	151	7
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	77	185	7
		Inadecuada atención al usuario	10	19	9
		Otros motivos	0	11	4
		Otros motivos	1	1	5
Otros motivos	12	13	5		
8	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	11	31	9
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	7	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	71	73	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	18	13	8
		Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	7	5
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	2	5	7
		Otros motivos	0	5	4
		Otros motivos	0	0	
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	3	11
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	0	
		Otros motivos	3	3	3
		Otros motivos	3	2	8
		Otros motivos	0	1	3
		Otros motivos	0	1	1
		Otros motivos	0	1	1
Otros motivos	0	0			
Otros motivos	0	1	1		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			740	984	8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			946,295		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones