

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2015 al 31/07/2015

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	39	34	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	22	25	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	16	11	15
		Entrega de billetes falsos	85	56	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	16	73	7
2	Almacenaje	Otros motivos	1	7	4
		Otros motivos	1	2	13
		Otros motivos		1	3
		Otros motivos	2	7	4
		Otros motivos		1	49
3	Cajeros automaticos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	7	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	5	5
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	126	90	11
		Otros motivos	1		1
		Otros motivos	1		57
		Otros motivos		2	3
		Otros motivos		2	3
		Otros motivos	10	35	5
		Otros motivos		2	1
4	Servicio de Recaudaciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
5	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas /mal realizadas	8	5	68
		Entrega de billetes falsos	1		25
		Inadecuada atención al usuario	8	16	72
		Otros motivos	9	4	67
6	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	3	11
7	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	3	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	7	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	6	11
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	14	56	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	41	182	9
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	34	144	7
		Inadecuada atención al usuario	4	17	8
		Otros motivos	1	6	5
		Otros motivos	5	9	9
		Otros motivos		1	1
8	Servicio Atención al usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	3
		Inadecuada atención al usuario	4	16	8
9	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	7	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	10	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	68	94	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas		9	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	23	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	6	17
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario		2	14
		Inadecuada atención al usuario		1	6
		Otros motivos		21	21
		Otros motivos		2	42
		Otros motivos		1	2
		Otros motivos	1	16	2
		Otros motivos	4	5	15
		Otros motivos		1	11
		Otros motivos		1	1
		Otros motivos		7	30
		Otros motivos		1	1
		Otros motivos		1	1
Otros motivos		7	18		
Otros motivos		2	53		
Otros motivos		1	63		
Otros motivos		1	1		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			559	1059	10
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			868,181		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones