

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2015 al 30/09/2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
19	Custodia de Valores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	44	11
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	9	18	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	7	13
		Entrega de billetes falsos	139	60	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	33	48	8
		Otros motivos	2	3	7
		Otros motivos		1	7
21	Almacenaje	Otros motivos		3	10
		Otros motivos		7	10
		Otros motivos	3	10	7
22	Cajeros automaticos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		4	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	11	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1		5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	21	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	109	64	16
		Inadecuada atención al usuario		3	8
		Otros motivos		1	5
		Otros motivos		4	13
		Otros motivos	6	13	7
		Otros motivos	1		10
27	Servicio de Recaudaciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		4	4
		Inadecuada atención al usuario		2	3
28	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas /mal realizadas	6		43
		Entrega de billetes falsos	2		53
		Inadecuada atención al usuario	9	5	37
		Otros motivos	3	5	50
		Otros motivos	1	1	25
29	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		4	12
37	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		5	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	4	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	17	34	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	47	142	10
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	29	124	9
		Inadecuada atención al usuario	4	21	9
		Otros motivos	1	21	14
		Otros motivos	1		17
		Otros motivos	24	66	10
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	6	17
		Inadecuada atención al usuario	3	20	15
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		4	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	6	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	58	66	10
		Transacciones no procesadas /mal realizadas		4	17
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	13	9	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		6	14
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario		2	5
		Inadecuada atención al usuario		1	19
		Otros motivos		4	2
		Otros motivos		3	2
		Otros motivos		1	3
		Otros motivos	1	1	2
		Otros motivos		2	15
		Otros motivos	1	6	7
		Otros motivos	2	6	10
		Otros motivos		1	14
		Otros motivos		4	3
		Otros motivos	1		25
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			592	913	11
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			813,423		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones