

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2015 al 31/12/2015

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
19	Custodia de Valores	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	49	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	7	22	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	6	8
		Entrega de billetes falsos	125	62	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	21	46	6
		Otros motivos	3	4	4
21	Almacenaje	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	2
		Otros motivos		2	4
		Otros motivos		5	3
		Otros motivos	2	10	7
		Otros motivos		1	4
22	Cajeros automaticos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		14	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	1	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	35	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	98	42	10
		Inadecuada atención al usuario		1	16
		Otros motivos	3	1	6
		Otros motivos		2	5
		Otros motivos	14	13	3
		Otros motivos	2		1
27	Servicio de Recaudaciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	3
		Inadecuada atención al usuario	1	1	12
28	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas /mal realizadas	3	2	13
		Entrega de billetes falsos	1		21
		Inadecuada atención al usuario	8	16	19
		Otros motivos	8	11	16
		Otros motivos		1	19
29	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	4	8
37	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	4	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	10	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	8	33	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	40	120	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	39	162	6
		Inadecuada atención al usuario	5	17	8
		Otros motivos	3	19	5
		Otros motivos		2	1
		Otros motivos	16	50	7
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		8	4
		Inadecuada atención al usuario	4	17	7
		Otros motivos	12	5	16
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	44	79	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1		2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	18	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario		1	8
		Inadecuada atención al usuario		1	3
		Otros motivos		2	7
		Otros motivos		1	12
		Otros motivos		7	8
		Otros motivos		1	2
		Otros motivos	4	2	12
		Otros motivos		3	1
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			527	921	7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			769,717		

*Paradas (TV, LDI) y transacciones