

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2016 al 31/03/2016

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	27	29	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	8	10	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	9	10
		Entrega de billetes falsos	149	57	5
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	12	49	6
		Otros motivos	5	1	12
21	Almacenaje	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	5
		Otros motivos	4	15	4
27	Servicio de Recaudaciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		2	4
		Inadecuada atención al usuario	1	3	10
28	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas /mal realizadas		1	29
		Entrega de billetes falsos	1		11
		Inadecuada atención al usuario	3	4	22
		Otros motivos		1	5
29	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		2	5
37	Transporte	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	4	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	5	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	7	18	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	47	131	5
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	31	110	6
		Inadecuada atención al usuario	3	16	7
		Otros motivos	28	55	7
96	Atención al público (no relacionado)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	7
		Inadecuada atención al usuario	4	18	4
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	64	92	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	5		3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	17	37	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	4	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	82	83	10
		Otros motivos	12	33	5
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			528	804	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			526,245		

*Paradas (TV, LDI) y servicios