

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2016 al 30/06/2016

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	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	30	49	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	7	7
		Entrega de billetes falsos	143	68	5
		Inadecuada atención al usuario		3	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	34	5
		Otros motivos	9	13	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	23	28	6
21	Almacenaje	Otros motivos	1	18	5
27	Servicio de Recaudaciones	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	6	16
		Inadecuada atención al usuario	2	4	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	9	5
		Otros motivos	15	19	8
28	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas /mal realizadas	1		29
29	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3		17
		Otros motivos	5		20
37	Transporte	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	20	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	18	75	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	65	191	5
		Inadecuada atención al usuario	6	14	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	11
		Otros motivos	37	76	5
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	5	5	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		3	11
		Otros motivos	5	4	11
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	72	109	7
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	91	82	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	89	73	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	2	2
		Inadecuada atención al usuario		2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	13	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	5
		Otros motivos	20	35	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	1	5
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			696	965	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			611,568		

*Paradas (TV, LDI) y servicios