

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2016 al 30/09/2016

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	24	49	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	8	5
		Entrega de billetes falsos	140	87	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones,	21	46	4
		Otros motivos	17	19	3
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	32	28	4
21	Almacenaje	Otros motivos	4	29	3
27	Servicio de Recaudaciones	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	7	6
		Inadecuada atención al usuario	2	9	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, con	1	3	9
		Otros motivos	8	13	8
29	Servicios Varios	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	5
37	Otras operaciones, servicios y/o productos	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1		3
	Transporte	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributo	14	26	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	17	124	4
		Deficiencias en transporte/custodia numerario		1	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	65	229	4
		Inadecuada atención al usuario	1	19	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones,	1	2	4
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc		1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		5	6
		Otros motivos	42	100	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	4	8	14
96	Servicio Atención al usuario	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	2		3
		Deficiencias en transporte/custodia numerario		3	6
		Inadecuada atención al usuario	18	28	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	3
		Otros motivos	3	9	6
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributo	79	123	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	144	105	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario		1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	22	47	4
		Demoras o incumplimientos envío corresp.		2	14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y	3	1	4
		Inadecuada atención al usuario		1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones,	2	18	4
		Otros motivos	58	64	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas		3	10
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			729	1221	#¡REF!
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			684,786		

*Paradas (TV, LDI) y servicios