

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2017 al 31/12/2017

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, p	0	1	8
27	Servicio de Recaudaciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, p	2	3	7
		Inadecuada atención al usuario	3	0	8
		Otros motivos	0	1	9
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	5	6
		Inadecuada atención al usuario	6	4	7
		Otros motivos	49	20	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, p	42	103	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	34	34	7
		Cobros indebidos	78	192	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	13	14	7
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	17	19	7
		Entrega de billetes falsos	26	14	7
		Fallas del sistema informático	3	10	6
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	275	288	8
		Inadecuada atención al usuario	5	23	8
		Otros motivos	399	866	7
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>952</b>	<b>1597</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>713,498</b>		