

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01//01/2018 al 31/03/2018

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	Otros motivos	3		8
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1	3	9
		Inadecuada atención al usuario	4	7	7
		Otros motivos	26	11	9
96	Servicio Atención al usuario	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, p	16	64	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	32	26	10
		Cobros indebidos	67	200	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Transacciones no procesadas /mal realizadas	18	13	9
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	22	10	9
		Entrega de billetes falsos	35	15	6
		Fallas del sistema informático	4	4	10
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	309	215	7
		Inadecuada atención al usuario	11	21	8
		Otros motivos	261	677	8
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>809</b>	<b>1266</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>746,687</b>		