

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/12/2024 AL 31/12/2024

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 transporte/custodia numerario	1	0	8
20	Cajas de Seguridad	Otros motivos	4	2	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	20	112	9
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	2	0	2
		Otros motivos	8	8	4
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	1	1	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	2	12
		Otros motivos	1	0	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	55	91	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	64	107	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	18	5	8
		Entrega de billetes falsos	2	1	7
		Fallas del sistema informático	1	2	8
		Inadecuada atención al usuario	1	0	2
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	2	10
		Otros motivos	30	38	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	6	1	8
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			216

