

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del Reporte: Del 01/01/2026 al 31/01/2026

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
20	Cajas de Seguridad	Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	3	10
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	0	1	14
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	3	0	1
		Otros motivos	3	0	1
96	Servicio Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	0	1	15
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	9	1	9
		Inadecuada atención al usuario	1	0	9
		Otros motivos	2	2	14
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	1	15
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	96	39	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	68	46	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	82	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	18	37	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	3	9
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	232	216	10