

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/02/2025 AL 28/02/2025

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	Otros motivos	5	9	9
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	20	68	9
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	2	0	1
		Otros motivos	3	9	6
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	1	4	5
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	2	9
		Otros motivos	5	0	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	54	46	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	112	63	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	3	5	8
		Entrega de billetes falsos	3	1	8
		Fallas del sistema informático	3	1	9
		Inadecuada atención al usuario	0	1	5
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	1	6
		Otros motivos	20	36	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	5	7
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			236	251	7