

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del Reporte: Del 01/02/2026 al 28/02/2026

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	Otros motivos	0	5	13
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	0	9	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	4	12
		Inadecuada atención al usuario	13	0	1
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	1	0	1
96	Servicio Atención al Usuario	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	5
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	14	1	10
		Inadecuada atención al usuario	1	0	4
		Otros motivos	4	6	12
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	2	13
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	52	24	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	40	35	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	48	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	15	40	9
		TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	178	174	9

