

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del Reporte: Del 01/04/2026 al 30/04/2026

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	1	0	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	3	1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	12	9
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	6	0	1
		Otros motivos	1	0	1
19	Custodia de Valores	Transacciones no procesadas /mal realizadas	0	1	14
96	Servicio Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	0	1	12
		Otros motivos	2	0	11
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	9	4	7
		Inadecuada atención al usuario	0	4	13
		Otros motivos	1	4	11
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	4	0	7
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	58	37	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	27	14	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	61	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	35	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	7
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			160	176	9

