

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2025 AL 31/10/2025

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	Deficiencias en transporte/custodia numerario		1	8
		Fallas del sistema informático	2	1	6
		Otros motivos		2	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	5	9
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	9		1
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	1		3
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	48	77	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	106	50	7
		Demoras o incumplimientos envío corresp.		2	6
		Entrega de billetes falsos	2		5
		Fallas del sistema informático	2	1	9
		Inadecuada atención al usuario	1		8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	7	1	8
		Otros motivos	8	7	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	4		7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos			11
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			191	147	7

