

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del Reporte: Del 01/08/2026 al 31/08/2026

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	2	13
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	17	24	7
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	10	9
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	0	1
		Otros motivos	2	0	4
96	Servicio Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	8	9
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1	3	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	11	4	10
		Inadecuada atención al usuario	4	2	8
		Otros motivos	15	13	9
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	14	14	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	62	40	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	34	26	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	61	32	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	21	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	3	9
		TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	248	204	9

