

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del Reporte: Del 01/07/2026 al 31/07/2026

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	1	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	14	35	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	0	2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	14	7
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	13	2	1
96	Servicio Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	4	2	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1	2	5
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	12	2	6
		Inadecuada atención al usuario	0	1	3
		Otros motivos	15	13	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	6	29	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	69	36	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	94	35	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	79	29	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	20	6
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	326	226	6

