

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del Reporte: Del 01/06/2026 al 30/06/2026

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	Transacciones no procesadas /mal realizadas	11	18	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	15	6
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	7	0	1
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	0	11
96	Servicio Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	2	2	10
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	9	13	5
		Inadecuada atención al usuario	1	2	5
		Otros motivos	11	14	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	9	14	4
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	59	34	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	247	37	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	74	59	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	21	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	5
		TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	443	233	6

