INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del Reporte: *Del 01/10/2026 al 31/10/2026*

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	13	72	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	30	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	12	8
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	7	0	1
96	Servicio Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	7	13	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	4	2	8
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	8	2	6
		Inadecuada atención al usuario	3	2	7
		Otros motivos	59	18	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	20	21	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	49	18	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	35	42	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	50	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	13	33	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			262	315	**5**