INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del Reporte: *Del 01/09/2026 al 30/09/2026*

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	25	69	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	19	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	25	7
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	0	1
		Otros motivos	9	1	1
96	Servicio Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	6	5	6
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	5	1	9
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	12	14	10
		Inadecuada atención al usuario	2	1	7
		Otros motivos	102	22	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	12	11	5
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	63	30	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	36	37	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	70	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	19	34	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	2	6
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			350	341	**7**