

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2022 AL 31/03/2022

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	62	98	24
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	50	67	20
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	1	7	21
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	16	11	23
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	7	8	24
		Otros motivos	4	11	26
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	206	382	24
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	558	706	27
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	46	50	26
		Entrega de billetes falsos	12	2	27
		Fallas del sistema informático	23	21	25
		Inadecuada atención al usuario	5	13	25
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	68	74	26
		Otros motivos	184	227	25
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	15	12	27
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	9	27		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1265	1698	20
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			615,588		