

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2022 AL 30/09/2022

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	28	59	44
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	38	40	39
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	1	72
		Otros motivos	1	6	80
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	17	16	37
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	5	6	32
		Otros motivos	9	2	29
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	225	248	21
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	714	683	25
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	25	47	38
		Entrega de billetes falsos	23	10	32
		Fallas del sistema informático	18	7	39
		Inadecuada atención al usuario	7	9	34
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	45	89	39
		Otros motivos	294	197	27
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	12	12	36
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	26	30		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1472</b>	<b>1458</b>	<b>28</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>608,650</b>		