

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2023 AL 30/09/2023

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	25	28	13
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	11	26	11
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	4	1	6
		Otros motivos	1	0	6
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario		2	10
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	5	7
		Otros motivos	16	34	9
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	252	290	13
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	316	313	11
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	6	8	13
		Entrega de billetes falsos	30	8	11
		Fallas del sistema informático	23	4	9
		Inadecuada atención al usuario	6	2	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	18	15	12
		Otros motivos	160	125	10
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	5	6	14
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			876	867	12
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			570,579		