

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2023 AL 31/12/2023

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	13	28	13
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	76	108	13
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	12	2	4
		Otros motivos	2	1	14
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	3	6	13
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	8	10
		Otros motivos	7	27	13
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	287	306	16
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	322	286	13
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	13	13	13
		Entrega de billetes falsos	26	3	12
		Fallas del sistema informático	14	5	12
		Inadecuada atención al usuario	5	3	10
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	5	11	12
		Otros motivos	99	88	15
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	6	3	16
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			892	898	12
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			592,644		