

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2019 AL 30/09/2019

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	0	1	2
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	4	15	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	5	7
		Otros motivos	1	2	6
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	232	309	10
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	541	526	7
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	4	20	9
		Entrega de billetes falsos	21	34	8
		Fallas del sistema informático	14	12	6
		Inadecuada atención al usuario	11	16	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	55	51	9
		Otros motivos	104	226	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	3	5	9
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>993</b>	<b>1222</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>772,062</b>		