

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2019 AL 31/12/2019

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	2	2	11
		Otros motivos	1		5
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	8	14	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	8	8
		Otros motivos	1	2	8
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	175	364	9
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	456	514	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	7	28	8
		Entrega de billetes falsos	21	28	5
		Fallas del sistema informático	25	15	9
		Inadecuada atención al usuario	11	10	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	33	50	8
		Otros motivos	104	194	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	15	7	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condi	1		13
20	Cajas de Seguridad	Otros motivos		6	7
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			863	1242	8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			767,530		