

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2020 AL 31/03/2020

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
20	Cajas de Seguridad	Otros motivos	8	10	5
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos		1	6
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	5	13	5
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	5	9	4
		Otros motivos	2	4	5
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	165	287	6
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	450	405	6
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	7	18	6
		Entrega de billetes falsos	57	29	6
		Fallas del sistema informático	14	18	6
		Inadecuada atención al usuario	11	14	5
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	43	66	6
		Otros motivos	78	164	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	14	4	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		4	8
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			859	1046	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			685,684		