

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2020 AL 30/06/2020

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	2	7	1
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos		1	1
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	3	3	1
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc		16	1
		Otros motivos	1	1	1
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	140	276	1
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	212	303	1
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	14	15	1
		Entrega de billetes falsos	4	6	1
		Fallas del sistema informático	4	8	1
		Inadecuada atención al usuario		3	1
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	19	33	1
		Otros motivos	95	176	1
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	6	6	1
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>500</b>	<b>854</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>330,799</b>		