

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2020 AL 30/09/2020

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	5	14	1
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	4	4	1
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario		1	1
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	3	6	1
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	4	10	1
		Otros motivos	1	2	1
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	282	284	1
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	430	473	1
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	10	24	1
		Entrega de billetes falsos	12	14	1
		Fallas del sistema informático	6	5	1
		Inadecuada atención al usuario	7	12	1
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	31	54	1
		Otros motivos	159	367	1
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	6	6	1
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			960	1276	1
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			517,247		