

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2020 AL 31/12/2020

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	4	7	11
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	13	10
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario		2	11
		Otros motivos	1		14
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	4	4	14
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	5	10	13
		Otros motivos	3		12
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	251	304	11
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	428	326	9
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	26	20	11
		Entrega de billetes falsos	11	21	13
		Fallas del sistema informático	6	4	9
		Inadecuada atención al usuario	5	10	13
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	36	23	8
		Otros motivos	116	414	10
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	6	4	13
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			904	1162	12
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			593,985		