

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2021 AL 31/03/2021

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	2	20	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	2	9
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario		1	12
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario		5	17
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc		5	12
		Otros motivos		5	12
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	157	261	16
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	424	319	13
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	14	22	13
		Entrega de billetes falsos	13	25	8
		Fallas del sistema informático	3	6	14
		Inadecuada atención al usuario	12	7	16
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	19	34	12
		Otros motivos	254	417	14
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	3	5	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		3	21
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			902	1137	14
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			567,200		