

# INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2021 AL 30/06/2021

| N°                                                 | Operación, servicio o producto                | Motivo de Reclamo                                                            | RECLAMOS ABSUELTOS       |                        | TIEMPO<br>PROMEDIO DE<br>ABSOLUCIÓN |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------------------|
|                                                    |                                               |                                                                              | A favor de la<br>Empresa | A favor del<br>Usuario |                                     |
| 20                                                 | Cajas de Seguridad                            | Otros motivos                                                                | 11                       | 33                     | 17                                  |
|                                                    |                                               | Transacciones no procesadas /mal realizadas                                  | 8                        | 9                      | 16                                  |
| 96                                                 | Servicio Atención al usuario                  | Inadecuada atención al usuario                                               | 0                        | 4                      | 13                                  |
|                                                    |                                               | Inadecuada/insuficiente info.operac, etc                                     | 2                        | 9                      | 12                                  |
|                                                    |                                               | Otros motivos                                                                | 2                        | 16                     | 15                                  |
| 999                                                | Otras operaciones, servicios y/o<br>productos | Cobros indebidos                                                             | 152                      | 188                    | 15                                  |
|                                                    |                                               | Deficiencias en transporte/custodia numerario                                | 514                      | 323                    | 13                                  |
|                                                    |                                               | Demoras o incumplimientos envío corresp.                                     | 16                       | 16                     | 14                                  |
|                                                    |                                               | Entrega de billetes falsos                                                   | 15                       | 9                      | 12                                  |
|                                                    |                                               | Fallas del sistema informático                                               | 6                        | 11                     | 13                                  |
|                                                    |                                               | Inadecuada atención al usuario                                               | 9                        | 7                      | 13                                  |
|                                                    |                                               | Inadecuada/insuficiente info.operac, etc                                     | 18                       | 36                     | 14                                  |
|                                                    |                                               | Otros motivos                                                                | 239                      | 269                    | 13                                  |
|                                                    |                                               | Transacciones no procesadas /mal realizadas                                  | 2                        | 8                      | 12                                  |
|                                                    |                                               | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1                        | 0                      | 13                                  |
| TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE |                                               |                                                                              | 995                      | 938                    | 14                                  |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*                       |                                               |                                                                              | 596,826                  |                        |                                     |