

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2021 AL 30/09/2021

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
19	Custodia de Valores	Deficiencias en transporte/custodia numerario	1		30
20	Cajas de Seguridad	Otros motivos	27	58	20
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	31	67	20
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	1	5	28
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	5	7	21
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	6	25
		Otros motivos	6	6	20
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	224	243	21
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	561	412	18
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	16	21	20
		Entrega de billetes falsos	20	10	18
		Fallas del sistema informático	17	11	20
		Inadecuada atención al usuario	10	17	21
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	31	71	19
		Otros motivos	214	253	17
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	22	8	21
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	19
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1189	1198	19
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			638,932		