

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2021 AL 31/12/2021

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	32	36	17
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	30	32	22
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	1	10	27
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	4	9	20
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	4	4	20
		Otros motivos	2	4	27
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	155	278	18
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	401	482	24
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	28	34	22
		Entrega de billetes falsos	14	8	24
		Fallas del sistema informático	18	47	20
		Inadecuada atención al usuario	4	8	17
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	24	38	22
		Otros motivos	103	148	21
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	13	4	19
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	5	17		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>839</b>	<b>1147</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>637,344</b>		