

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Del 01/01/2023 al 31/03/2023

N°	Operación Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la Empresa	A favor del usuario	
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario		1	16
		Otros motivos	1	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	17
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	2	2	15
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1	7	19
		Otros motivos	3	7	9
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	228	174	11
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	514	459	16
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	22	19	13
		Entrega de billetes falsos	13	2	14
		Fallas del sistema informático	8	6	13
		Inadecuada atención al usuario	1	5	14
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	27	46	15
		Otros motivos	141	109	12
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	5	11	15
20	Cajas de Seguridad	Fallas del sistema informático	8	1	4
		Otros motivos	16	37	14
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	17	37	13
Total de operaciones			1012	928	14
			417167		