

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2023 AL 30/06/2023

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	13	26	16
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	9	18	15
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	0	1	12
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	6	13	13
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	7	17	14
		Otros motivos	11	20	8
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	292	275	11
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	456	351	14
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	26	10	12
		Entrega de billetes falsos	18	6	13
		Fallas del sistema informático	10	6	14
		Inadecuada atención al usuario	8	7	14
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	50	31	12
		Otros motivos	232	138	14
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	5	18	13
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	19		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1143	940	13
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			576,211		