

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/11/2025 AL 30/11/2025

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	Deficiencias en transporte/custodia numerario		1	6
		Otros motivos	1	1	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	8	8
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	8		1
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario		4	5
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1		7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	66	112	9
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	60	57	7
		Demoras o incumplimientos envío corresp.		1	3
		Entrega de billetes falsos	1	1	4
		Fallas del sistema informático	2	1	5
		Inadecuada atención al usuario	1	2	6
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	5	2	8
		Otros motivos	31	9	4
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1		4
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			179	199	8

