

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

**Fecha del Reporte:** Del 01/03/2026 al 31/03/2026

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	0	1	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	0	5	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	9	12
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	12	1	1
		Otros motivos	7	0	1
96	Servicio Atención al Usuario	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	0	0
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	3	6	8
		Inadecuada atención al usuario	0	2	9
		Otros motivos	12	6	9
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	4	4	11
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	60	37	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	57	33	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	84	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	17	65	9
		<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>			<b>213</b>

