

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del Reporte: Del 01/05/2026 al 30/05/2026

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	Transacciones no procesadas /mal realizadas	9	18	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	8	7
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	6	0	1
		Otros motivos	1	0	1
96	Servicio Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	4	8
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	1	1	6
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	6	5	8
		Inadecuada atención al usuario	3	4	7
		Otros motivos	19	9	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	11	25	3
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	67	33	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	50	44	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	69	48	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	25	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	5
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			256	225	7

