

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/09/2024 AL 30/09/2024

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
20	Cajas de Seguridad	Otros motivos	2	1	9
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	15	79	8
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	2	1
		Otros motivos	6	9	3
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	2	0	4
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	2	8
		Otros motivos	7	0	10
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	67	119	8
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	93	141	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	3	3	6
		Entrega de billetes falsos	3	0	7
		Fallas del sistema informático	2	6	8
		Inadecuada atención al usuario	1	0	15
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	0	5
		Otros motivos	67	41	6
Transacciones no procesadas /mal realizadas		1	2	9	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			272	405	7