

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2024 AL 31/07/2024

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	1	2	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	30	66	8
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	2	0	2
		Otros motivos	11	9	3
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	0	1	6
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1	2	7
		Otros motivos	2	6	9
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	60	59	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	87	97	7
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	9	2	7
		Entrega de billetes falsos	3	2	6
		Fallas del sistema informático	5	5	7
		Inadecuada atención al usuario	1	0	14
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	1	8
		Otros motivos	53	26	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	1
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			270

