



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
PERIODO: MAYO 2024**

N°	UBICACIÓN GEOGRAFICA Dpto - Prov	CANAL	OPERACIÓN/SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS			TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN	
					A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	Total		
1	120100	OFICINA	12 - Transferencia de fondos al extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	5
2	130100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	10
3	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	4
4	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	3
6	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	1
7	150100		13 - Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	0	3	3
8	80100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	12
9	150100		112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	9
10	120100		VIA INTERNET	13 - Remesas	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
11	70100	29 - Servicios varios (cambios)		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	1
12	150100	112 - Atención al público		999	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	1	0	1	11
13	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	3
14	150100	VIA TELEFONICA	112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
						<b>8</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS <sup>(15)</sup></b>						<b>0</b>			<b>6</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>						<b>0</b>			<b>18</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN <sup>(12)</sup></b>						<b>0</b>			<b>0</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES <sup>(16)</sup></b>						<b>0</b>			<b>18</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>						<b>0</b>			<b>170,211</b>