



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: JUNIO 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	150100	OFICINA	12 - Transferencia de fondos al extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	2
2	150800		13 - Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	8
3	70100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	7
4	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	5
5	80100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	5
6	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	4
7	150100		112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	7
8	150800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	3
9	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	6
10	21800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	2
11	150100	VIRTUAL	12 - Transferencia de fondos al extranjero	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	1	6
12	150100		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	1	
13	150100		13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	5
14	150200		29 - Servicios varios (cambio de moneda)	24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	0	1	1	8
15	150100	VIA TELEFONICA	13 - Remesas	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	3
						5	11	16	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS ⁽¹⁵⁾						0			5
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS						0			16
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN ⁽¹²⁾						0			0
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES ⁽¹⁶⁾						0			16
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES						0			155,581