



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
PERIODO: JULIO 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	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	5
2	70100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	3
3	150100		13 - Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	8
4	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	12
5	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	12
6	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	6
7	70100		112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	10
8	110100		999 - Otros motivos	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	8
9	150100	VIRTUAL	112 - Atención al público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	10
10	150100		13 - Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	2
						<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS <sup>(15)</sup></b>						<b>0</b>			<b>8</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>						<b>0</b>			<b>11</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN <sup>(12)</sup></b>						<b>0</b>			<b>1</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES <sup>(14)</sup></b>						<b>0</b>			<b>12</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>						<b>0</b>			<b>156,977</b>