



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**PERIODO: AGOSTO 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	21800	OFICINA	12 - Transferencia de fondos al extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	8
2	150100			3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1	4
3	150100		13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	9
4	40100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	13
5	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	7
6	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	2
7	150100		112 - Atención al público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	14
8	21800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	13
9	150100	VIRTUAL	12 - Transferencia de fondos al extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	10
10	120100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	9
11	150100		999 - Otros motivos	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
12	40100	TELEFÓNICA	12 - Transferencia de fondos al extranjero	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	1	9
					<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS <sup>(15)</sup></b>					<b>0</b>			<b>9</b>	
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>					<b>0</b>			<b>13</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>(14)</sup></b>					<b>0</b>			<b>12</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>					<b>0</b>			<b>157,986</b>	