



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO: SETIEMBRE 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	140100	OFICINA	12 - Transferencia de fondos al extranjero	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	1	9
2	130100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	10
3	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	11
4	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	8
5	150100			3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	7
6	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	5
7	150100		13 - Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	7
8	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	4
9	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	7
10	70100		29 - Servicios Varios	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	5
11	150100		112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	14
12	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	6
13	150100	VIRTUAL	12 - Transferencia de fondos al extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	11
14	150100			19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	1	11
15	140100		112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	7
					5	11	16		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS ⁽¹⁵⁾					0			8	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS					0			17	
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			159,984	