



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

N°	UBICACIÓN GEOGRÁFICA 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	6
2	110100			30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	4
3	150100			30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	4
4	150100			39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	4
5	80100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	5
6	120100			39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	8
7	150100		39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	7	
8	70100		39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	7	
9	130100		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	4	
10	150800		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	5	
11	150100		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros)	1	0	1	2	
12	150100		39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	8	
13	150100		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	9	
14	150100		39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	3	
15	120100		39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	4	
16	130100		39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	3	
17	150100		39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	11	
18	130200		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	10	
19	150100		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	8	
20	150100		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	4	
21	150100		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	2	
22	150100		39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	6	
23	150100		19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	2	0	2	3	
24	40100		39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	1	
25	150100		29 - Servicios Varios	39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	4
26	150100		112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	5
27	150100			39	Inadecuada atención al usuario -Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	3
28	150100		999 - Otras operaciones, servicios y/o productos	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	1	2
					11	22	33		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS ⁽¹⁵⁾					0			5	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS					0			33	
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN ⁽¹²⁾					0			1	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES ⁽¹⁶⁾					0			34	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES					0			187,314	