



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: OCTUBRE 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	3	3	9
2	150100		13 - Remesas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1	12
3	130100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	10
4	150100		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	1	
5	150100		29 - Servicios Varios	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	14
6	150100		112 - Atención al público	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1	14
7	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	13
8	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	9
9	150100	VIRTUAL	12 - Transferencia de fondos al extranjero	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	13
10	70100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	4
11	70100		24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	0	1	4	
12	150100		999 - Otras operaciones, servicios y/o productos	999	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)	0	1	1	4
13	130100		112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	7
						5	11	16	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS ⁽¹⁵⁾						0			9
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS						0			16
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN ⁽¹²⁾						0			0
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES ⁽¹⁴⁾						0			16
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES						0			163,006