



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
PERIODO: NOVIEMBRE 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	10
2	230100		13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	10
3	150200			29	Entrega de billetes falsos	1	0	1	11
4	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	11
5	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	10
6	120100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
7	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	8
8	150100		112 - Atención al público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	9
9	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	8
10	40100		VIRTUAL	12 - Transferencia de fondos al extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
11	70100	112 - Atención al público		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
12	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	5
						<b>9</b>	<b>5</b>	<b>14</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>14</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>(16)</sup></b>						<b>0</b>			<b>14</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>						<b>0</b>			<b>155,179</b>