



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
PERIODO: ABRIL 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	150800	OFICINA	12 - Transferencia de fondos al extranjero	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	9
2	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	10
3	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	10
4	150100		13 - Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	9
6	150100			34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	1	5
7	150100		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	1	
8	150100		29 - Servicios varios (cambios)	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
9	150100		112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
10	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	7
11	150100		999 - Otros motivos	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	9
12	150100		VIA INTERNET	12 - Transferencia de fondos al extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
13	21800	29 - Servicios varios (cambios)		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
14	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	7
15	150100	13 - Remesas		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	1
16	200100	VIA TELEFONICA	112 - Atención al público	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	6
						<b>9</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS <sup>(15)</sup></b>						<b>0</b>			<b>7</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>						<b>0</b>			<b>17</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>17</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>						<b>0</b>			<b>160,800</b>