



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
PERIODO: ABRIL - JUNIO 2023**

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	70100	OFICINA	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	3
2	130100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	1
3	200100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	4
4	50100			24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio		1	1	2
5	50800			29	Entrega de billetes falsos	1		1	6
6	50100			34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1	1
7	80100			39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	3
8	50100			39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	2	3
9	40100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	5
10	50100		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	2	2	
11	40100		18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		1	5	
12	70100		19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1		1	3	
13	130100		19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1		1	2	
14	50100		19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)		1	1	9	
15	130100		29	Entrega de billetes falsos	1		1	6	
16	40100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	3	
17	70100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	4	
18	80100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		2	3	
19	20100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	3	
20	130100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	4	
21	50100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	5	11	4	
22	70100	29 - Cambio de moneda	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1	3	
23	50100	96- Atención al público	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	1	5	
24	50200		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	1	7	
25	70100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	5	
26	50100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	5	5	
27	50600		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	5	
28	50100	VIA INTERNET	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1	1
29	50100			18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	2	3
30	50100			19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)		3	3	5
31	50100		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		1	1	
32	50100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	5	
33	50100		13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	6
34	50100	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	5		
35	50100	96- Atención al público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	4	
36	200100		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	2	
37	40100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	1	
38	70100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	3	
39	50100		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	4	7	5	
40	50100	VIA TELEFONICA	29 - Cambio de moneda	29	Entrega de billetes falsos	1		1	10
41	50100	96- Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	8	
					<b>33</b>	<b>38</b>	<b>71</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>					<b>0</b>			<b>72</b>	
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>0</b>			<b>1</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE <sup>(11)</sup></b>					<b>0</b>			<b>72</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE <sup>(12)</sup></b>					<b>0</b>			<b>512,098</b>	