

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
PERIODO: ENERO - MARZO 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	1000	OFICINA	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	7
2	15000			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	3
3	20000			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	2
4	12000			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1	1
5	15000			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2	1
6	12000			19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)		1	1	1
7	15000			19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)		1	1	1
8	8000			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	4
9	15000			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	3	5	5
10	8000			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	4
11	15000		18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		1	3	
12	23000		24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio		1	1	6	
13	4000		29	Entrega de billetes falsos	1		1	1	
14	15000		29	Entrega de billetes falsos	1		1	1	
15	4000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	3	
16	7000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	5	
17	8000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	4	
18	10000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	6	
19	12000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	3	5	4	
20	4000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	3	
21	15000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	5	7	12	5	
22	15000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	4	
23	15000		29 - Cambio de moneda	24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio		1	1	8
24	7000	96 - Atención al público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	2	
25	10000		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	1	
26	4000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		2	6	
27	15000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	2	4	5	
28	15000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	6	
29	15000	999 - Otras operaciones, servicios y/o productos	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	5	
30	15000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	15	
31	15000	VIA INTERNET	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	1
32	15000			18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		1	3
33	15000			19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	1	2	2
34	15000			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	3
35	15000		13 - Remesas	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		1	3
36	15000			19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1		1	1
37	8000			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	1
38	15000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	5	
39	15000		29 - Cambio de moneda	24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1		1	2
40	23000			24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1		1	1
41	15000	96 - Atención al público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	1	
42	13000		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1	4	
43	7000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	7	
44	10000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	7	
45	15000		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3		3	4	
46	15000	VIA TELEFONICA	13 - Remesas	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1		1	3
47	15000		96 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	3
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>					<b>0</b>	<b>38</b>	<b>80</b>	<b>81</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>(1)</sup></b>					<b>0</b>			<b>81</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE <sup>(1)</sup></b>					<b>0</b>			<b>487,486</b>	