

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 | 18 | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros) | 1 | | 1 | 3 |
| 47 | 15000 | | | 39 | Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio | | 1 | 1 | 3 |
| TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS | | | | | 0 | 38 | 80 | 81 | |
| TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN | | | | | 0 | | | 1 | |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ⁽¹¹⁾ | | | | | 0 | | | 81 | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE ⁽¹²⁾ | | | | | 0 | | | 487,486 | |