



La manera más fácil de enviar su dinero

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE 2022

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	80100	OFICINA	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	3	
2	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	7	
3	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	5	
4	80100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	8	
5	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	2	6	8	
6	150800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio				6	
7	70100		13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	8	
8	80100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	10	
9	120100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	9	
10	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	6	9	
11	80100			29	Entrega de billetes falsos	1		1	12	
12	150100			29	Entrega de billetes falsos	2		2	8	
13	110100			30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	1	10	
14	150100			30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		6	6	7	
15	21800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	5	
16	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	6	9	8	
17	80100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	6	
18	110100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	11	
19	120100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	2	4	6	
20	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	9	
21	140100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	7	
22	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	5	25	30	7	
23	150600			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	2	
24	21800			29 - Cambio de moneda	29	Entrega de billetes falsos	1		1	10
25	150100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	7
26	70100			96- Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	9
27	130100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	9	
28	150100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	11	
29	150200		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	10	
30	150100		VIA INTERNET	12- Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	8
31	150100				30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios				7
32	150100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	5
33	150100			13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	5	9
34	150100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	16	20	7
35	150100			96- Atención al público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	7
36	150100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	3	4	9	
					40	85	125			
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS					0			123		
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN					0			3		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ⁽¹⁾					0			126		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE ⁽¹⁾					0			481,287		