



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		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	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		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	
					<b>40</b>	<b>85</b>	<b>125</b>			
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>					<b>0</b>			<b>123</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>					<b>0</b>			<b>3</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE <sup>(1)</sup></b>					<b>0</b>			<b>126</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE <sup>(1)</sup></b>					<b>0</b>			<b>481,287</b>		