



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE 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	2	
2	50100			30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		1	5	
3	50100			33	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario		1	1	5	
4	40100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	4	
5	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	5	
6	20100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	4	
7	50100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	7	
8	40100			13 - Remesas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1	6
9	50100		6		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2	4	
10	30100		18		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		1	10	
11	30100		19		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)		1	1	4	
12	50100		19		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	3		3	4	
13	50100		29		Entrega de billetes falsos	1		1	5	
14	70100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	6	
15	20100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	6	
16	30100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	3	
17	50100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	9	5	14	5	
18	70100		29 - Cambio de moneda		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	3
19	70100				21	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		1	5
20	50100				30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		1	4
21	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	6	
22	70100		96 - Atención al Público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	3	
23	50100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	2	
24	50100			30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		1	5	
25	40100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	5	
26	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	4	
27	30100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	5	
28	50100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	3	
29	50100			VIA INTERNET	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2
30	50100		3			Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros)		1	1	3
31	50100		19			Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)		3	3	2
32	30100		34			Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		1	1
33	50100		13 - Remesas		19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)		1	1	4
34	50100				34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1	5
35	50100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	1	5	4
36	50100		29 - Cambio de moneda		21	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		1	3
37	50100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	3
38	50100		96 - Atención al Público		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	2
39	30100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	2
40	50100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	6
41	30100		999 - Otras Operaciones, Servicios y/o productos		19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)		1	1	6
42	50100				19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1		1	6
43	50100				21	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		1	9
44	40100				12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
45	50100		2			Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	8
46	50100		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio			2	2	6	
					45	31	76			
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS					0			76		
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN					0			0		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ⁽¹¹⁾					0			76		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE ⁽¹²⁾					0			518,112		