

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 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	50100	OFICINA	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	6			
2	130100			3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1	8			
3	70100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	9			
4	50100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2	12			
5	50100			30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1	6			
6	40100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	1			
7	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	1			
8	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	3			
9	50100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	1	4	5			
10	21800			13 - Remesas	29 - Cambio de moneda	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	1	
11	50100		2			Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	2		
12	50100		6			Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	3		
13	50100		18			Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	1	3		
14	70100		39			Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	3	5	4		
15	120100		39			Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	2		
16	50100		39			Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	0	4	4		
17	50200		39			Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	3		
18	130100		29 - Cambio de moneda			21	21	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	2
19	50100						39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	5
20	80100		96 - Atención al Público	2	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	1		
21	40100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	4		
22	50100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	5	6	4		
23	50200		VIA INTERNET	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	3		
24	130200				3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	1		
25	50100				6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	10		
26	50100				18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	1	10		
27	21800				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	4		
28	50100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	2		
29	50100			13 - Remesas	18	18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	1	2	
30	40100					19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	1	8	
31	50100					21	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	9	
32	50100			96 - Atención al Público	6	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	0	5	
33	50100		39			Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	2	5	4		
						34	18	52				
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS						0			52			
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN						0			1			
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ⁽¹¹⁾						0			53			
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE ⁽¹²⁾						0			520,705			