



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: FEBRERO 2025**

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	150100	OFICINA	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	4	
2	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	2	
3	140100			3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros)	1	0	1	1	
4	15100		13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	9	
5	21800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	10	
6	70100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	10	
7	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	6	
8	120100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	4	
9	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	3	
10	150100			29- Servicios varios	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	5
11	150100			112- Atención al Público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	4
12	150100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	9	
13	150100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	5	
14	150100		VIRTUAL	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	6
15	120100			13- Remesas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	5
16	230100				6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	3
17	150100			29- Servicios varios	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	0	1	1	9
						14	6	20		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS									6	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS									20	
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN									2	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES									22	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES									146,572	