



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	2	0	2	3
2	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	3
3	150100			3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros)	1	0	1	3
4	130100		13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	4
5	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	3	2
6	150800			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	5
7	70100		112- Atención al Público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	3
8	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	5	3
9	150100		999 - Otros motivos	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	5
10	80100	VIRTUAL	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	1
11	150100		29- Servicios varios	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	2
12	150100		112- Atención al Público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	3
13	150100		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	3
						11	10	21	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS									3
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS									21
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN									0
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES									21
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES									155,524