

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO: ENERO - MARZO 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	150100	OFICINA	12 - Transferencias de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	2	3	
2	150601			3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1	6	
3	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	5	
4	110100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	16	
5	040100			13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	3
6	070100				2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	7	3
7	080100				2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	3
8	110100				2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		3	2
9	130100				2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		2	2
10	150100				2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	4	17	3
11	150200				2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	5
12	150800				2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	4
13	200100		2		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	2	
14	150110		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	15	
15	230101		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	11	
16	040100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	2	
17	070100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	3	
18	110100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	1	
19	150100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	1	5	2	
20	150100		29 - Cambio de moneda	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	4	
21	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	1	5	12	
22	150100		96 - Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	2	
23	110100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		3	3	6	
24	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	7	
25	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	9	13	6	
26	150100		999 - Otras operaciones, Servicio y/o producto (Encomienda, Correspondencia, Pasajes y 12 - Transferencias de dinero al Extranjero)	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	9	13	6	
27	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		2	5	
28	040100	VIA INTERNET	13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4		
29	080100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	10	
30	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	5	
31	150100			3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1	3	
32	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		2	2	17	
33	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		2	12	
34	150100		29 - Cambio de moneda	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	2	
35	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	10	
36	070100		96 - Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	8	
37	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	9	11	9	
38	150200	39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	10		
39	150100	VIA TELEFONICA	96 - Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	3	
						39	46	105	6	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS ⁽¹²⁾									2	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS									105	
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN									1	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ⁽¹³⁾									105	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE ⁽¹⁴⁾									433,060	