



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: ABRIL 2026**

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	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	7	
2	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	7	
3	150100			3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2	8	
4	130100		13- Remesas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1	5	
5	140100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	7	
6	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	9	
7	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	6	
8	150200			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	8	
9	70100			29- Servicios varios	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	1
10	150100			112- Atención al Público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	8
11	150100	VIRTUAL	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	3	
12	150800		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	9	
						9	9	18		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS									7	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS									18	
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN									0	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES									18	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES									116,133	