ARGENPER

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: OCTUBRE 2026

N°	UBICACIÓN GEOGRAFICA 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	070100	OFICINA	12 - Tranferencia de dinero al Extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	9
2	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	6
3	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	3
4	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	4
5	21800		13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	3
6	070100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	9
7	070100			29	Entrega de billetes falsos	1	0	1	10
8	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	3
9	140100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	8
10	140100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	8
11	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	7
12	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	4	7	6
13	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	3	5	8
14	150100	VIRTUAL	12 - Tranferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	10
15	150100			3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1	10
16	070100		13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
17	070100			29	Entrega de billetes falsos	1	0	1	9
18	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	1
19	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	5
20	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
21	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	2	10
22	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	8
23	150100		29- Servicios varios	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
24	070100		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	9
25	150100			30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	10
26	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	9
						17	**23**	**40**	

TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	**7**
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	**40**
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN	**0**
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	**40**
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES	**99,174**

CODIGO

2
3
4
6
18
19
21
24
29
30
33
34
39
105
999

CODIGO
12
13
28
29
96

MOTIVOS DE RECLAMOS

Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)
Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas
Transacciones no procesadas / mal realizadas
Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)
Demoras o incumplimientos de envio de correspondencia (estado de cuenta, otros)
Publicidad engañosa o informacion que induce al error
Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio
Entrega de billetes falsos
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios
Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario
Error en los datos del usuario registrado en la empresa
Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio
Problemas realcionados con la pagina web de la empresa
Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)

OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
Transferencias de dinero al Extranjero
Remesas
Pago de Servicios
Cambio de moneda
Atencion al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)