

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/06/2026 al 30/06/2026

N	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
			ABSUELTOS		
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	52	141	9
		Difusión de información sin autorización del usuario	8	136	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	43	8
		Otros	70	62	7
2	Banca - Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	20	28	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	9	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9	6	18
		Otros	2	4	12
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	15	20	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	7	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	3	1	8
		Otros	4	4	6
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	18
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	1	20
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	19
		Otros	2	2	18
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	3	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
6	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Entrega de billetes falsos	1	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	6
8	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
TOTAL			227	472	11