

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/10/2025 al 31/10/2025

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.	62	102	7
		Difusión de información sin autorización del usuario	4	109	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	49	16	9
		Otros	98	79	6
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	15	6	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito.	6	1	6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	10
		Otros	12	2	6
3	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8	4	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	4	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	2	2	10
		Otros	5	1	8
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	6	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	1	11
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito.	0	1	10
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	5	1	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	2	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7
6	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	0	1	26
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	14
TOTAL			282	335	10

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES

107,402