

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/11/2025 al 30/11/2025

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.	50	127	12
		Difusión de información sin autorización del usuario.	2	71	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	30	17	10
		Otros	64	84	9
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	44	37	13
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	4	6	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	17
		Otros	14	2	16
3	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	4	39	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	6	4	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	2	12
		Otros	3	4	4
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	1	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	16
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	10
		Otros	1	0	13
5	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	0	1	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	14
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	27
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	29
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	15
7	Pago de servicios	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	28
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
TOTAL			237	405	15

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	102,690
-----------------------------	---------