

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/12/2025 al 31/12/2025

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.	43	76	10
		Difusión de información sin autorización del usuario.	3	81	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	29	8	8
		Otros	68	90	8
2	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	11	46	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	8	2	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	3	9
		Otros	1	4	19
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	32	21	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	2	5
		Otros	5	4	5
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	1	12
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	11
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	0	8
6	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.	1	0	2
		Difusión de información sin autorización del usuario.	0	1	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	24
7	Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
TOTAL			216	348	15

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES

111,116