

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/01/2026 al 31/01/2026

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.	65	199	16
		Difusión de información sin autorización del usuario.	2	192	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	44	9	15
		Otros	72	112	12
2	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	24	123	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	6	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	3	16
		Otros	1	1	14
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	43	30	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	6	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	5	3	20
		Otros	16	6	15
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	8	1	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	0	2	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	17
		Otros	3	1	16
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	0	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	20
		Otros	4	0	11
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.	0	1	26
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	27
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	16
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	22
8	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	16
TOTAL			312	702	16

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	103,997
-----------------------------	---------