

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/03/2026 al 31/03/2026

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.	55	141	9
		Difusión de información sin autorización del usuario.	1	141	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	51	4	9
		Otros	80	79	9
2	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	38	91	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	26	9	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	2	6
		Otros	6	3	7
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	36	17	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	1	6
		Otros	10	2	10
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	9	3	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	1	12
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	7
		Otros	3	0	4
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	3	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	8
		Otros	0	1	5
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	11
TOTAL			340	504	10

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES
116,269