

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/08/2026 al 31/08/2026

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	Difusión de información sin autorización del usuario	10	271	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	101	143	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	65	56	20
		Otros	156	164	20
2	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	53	100	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	25	15
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	0	13
		Otros	3	5	30
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	54	15	12
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	16	2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	3	20
		Otros	21	13	22
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	2	15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	15
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	16
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	1
		Otros	3	2	15
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	32
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	50
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	16
		Otros	1	1	10
8	Pago de servicios	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	16
9	Cuenta CTS	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	25
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5
TOTAL			573	811	15