

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 31 de Diciembre 2025

			Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días hábiles)
N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos de consumo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	78	10	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	5	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	36	10	5
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	67	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	1	9
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	14	6
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	5	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	13
4	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	10
5	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	9
6	Títulos Valores (Cheques, Pagarés, Entre Otros)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	3
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	8
8	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	13
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	25
10	Cuenta Corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	15
Total de reclamos atendidos por la empresa					429
Total de operaciones en el mes					169,203