



Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/09/2026 al 30/09/2026

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5,600	601	25.73
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	493	1,213	28.48
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,157	323	24.96
		Otros Motivos	2,904	1,103	25.06
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3,717	570	24.90
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,543	283	17.13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1,351	147	15.77
		Otros Motivos	2,662	808	21.32
3	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	922	208	22.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	0	28.86
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	16.50
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	239	177	13.17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	147	64	15.96
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	85	45	15.07
		Otros Motivos	235	151	15.43
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	684	150	11.06
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	22	10	4.50
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	20	3	27.43
		Otros Motivos	14	12	25.44
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	165	113	23.29
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	82	32	27.84
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	56	20	26.22
		Otros Motivos	197	123	26.29
7	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	223	76	31.24
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	53	210	31.49
		Renovación indebida de póliza de seguros	81	54	29.43
		Otros Motivos	37	29	30.40
8	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	103	206	24.83
		Contratación o cargo indebido de seguros.	143	17	24.76
		Renovación indebida de póliza de seguros	81	83	21.77
		Otros Motivos	36	27	29.80
9	Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	91	172	31.36
		Contratación o cargo indebido de seguros.	186	56	29.61
		Renovación indebida de póliza de seguros	69	43	27.02
		Otros Motivos	21	17	31.49
10	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	41	16.92
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	67	29	18.53
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	45	20	18.95
		Otros Motivos	47	19	16.58
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	228	72	24.88
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	133	140	27.36
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	179	70	24.87
		Otros Motivos	1,014	496	26.68
			25,200	8,033	23.58
Total de operaciones en el mes					168,303,730