

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Dic-2025 al 31-Dic-2025

Nº	Operación, Servicio ó Producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas con abono temporal		9	25
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	4
2	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	2
		Problemas con cheques		1	12
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	11
4	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los Señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2
5	Custodia de valores	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
6	Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		4
TOTAL			6	17	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				17	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES				639,342	