

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Ene-2025 al 31-Ene-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	28
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	2
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		1	1
2	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	7
3	Custodia de valores	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
Otros			1	1	
TOTAL			4	15	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			22		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			500,630		