

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Mar-2025 al 31-Mar-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	1	14	16
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	3	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	2
2	Remesas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5
3	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los Señalados en los códigos 27 y 28.	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	6
4	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3
Otros			1	1	
TOTAL			6	23	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			26		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			492,282		