

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2025

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	3	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	3	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	15
Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		15
Crédito de consumo	Indebida contratación	1		15
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento del secreto bancario	1		15
Fideicomiso	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1		15
NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS		18	10	14
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		14		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		14		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES EN EL MES		199534		