

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE SETIEMBRE 2026

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
 Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1		3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		5
	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo		1	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		3
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		1
Crédito de consumo	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores		1	9
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos		1	2
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		2
Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros) distintos a los códigos 27 y 28	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	3
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Modif. contractuales del crédito - Insatisfac. por inadecuada información sobre condic. de modif. y/o proc. de reversión	1		13
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		12
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		2
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	2
Banca - Seguros (seguros vendidos en canales del sistema financiero)	Indebida contratación	1		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
	Indebida contratación	1		2
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		2
NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS		14	7	4
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		4		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		4		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DEL MES		276,373		