

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Nov-2025 al 30-Nov-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 | 4 | 14 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | | 2 | 1 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | | 1 | 5 |
| 2 | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 4 | 1 | 9 |
| 3 | Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros) | Problemas con cheques | 1 | 2 | 5 |
| 4 | 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 | 5 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 1 |
| 5 | Remesas | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | | 5 |
| 6 | Cuenta corriente | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | | 1 | 6 |
| Otros | | | | 1 | |
| TOTAL | | | 8 | 13 | |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES | | | | 23 | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | | 580,394 | |