



Ministerio de Economía
Argentina

Secretaría de
Comercio

Dirección Nacional de
Defensa del Consumidor
y Arbitraje de Consumo.

Denuncias a entidades financieras

Enero-Setiembre 2023

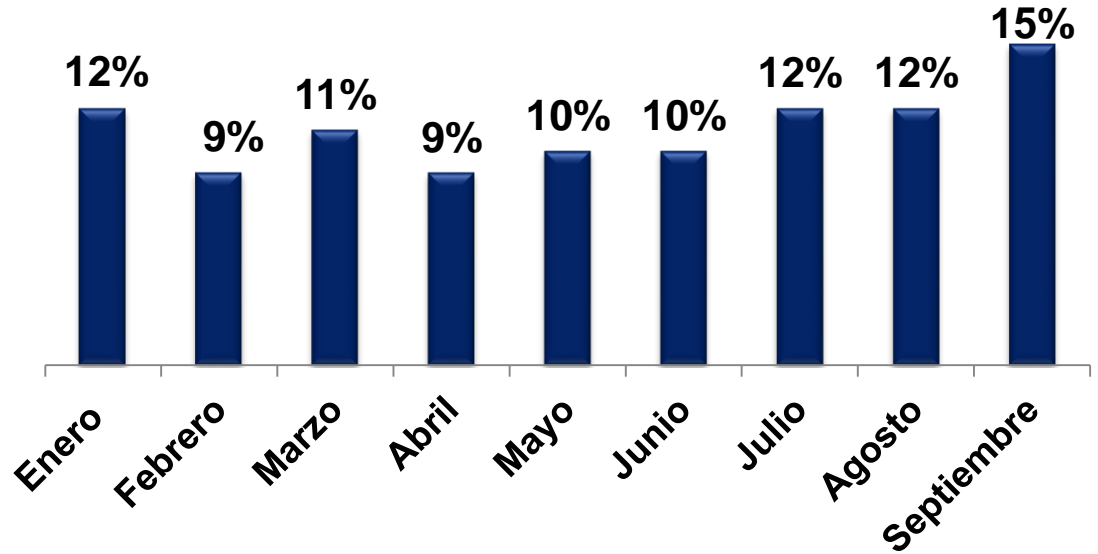
Resumen ejecutivo

- Dentro de las políticas de prevención del Sobreendeudamiento que lleva adelante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo, en el marco de la Disposición 11/2023 (BO 14/7/2023), trabajamos en la realización de dos relevamientos, de forma mensual, del mercado de crédito en la Argentina. Por un lado generamos un informe de los reclamos ingresados a la Ventanilla Única Federal (que aglutina los reclamos de los consumidores de todo el país), y por el otro una fiscalización on-line sobre una base de datos de financieras.
- Este informe de reclamos de todo el país, ingresados en la Ventanilla Única Federal, entre los meses de enero y septiembre de 2023, alcanza a un total de 33.237 reclamos a entidades bancarias y financieras.
- En base al relevamiento, podemos conocer los aspectos más reclamados por los consumidores en relación con problemas de sobreendeudamiento, cobro de deudas, refinanciaciones, estafas y acceso al crédito. Dentro de los puntos más destacados, el 30,30% se deriva de operaciones con tarjetas de crédito (bancarias y no bancarias), de incumplimientos en paquetes de productos (21%) y de cajas de ahorro (15,80%). Mas preocupante aun, si bien el primer motivo de reclamo es el cumplimiento parcial o defectuoso (36,30%) se continua con un creciente sobre incumplimiento total de la prestación de servicio contratado que ocupa el segundo puesto (15,50%), problema con respecto a las estafas que están terceras (15,10%), así como con algo tan básico como la baja del servicio que es el quinto motivo de reclamo (8,50%). Otro aspecto preocupante, es el detalle de los reclamos por incumplimientos parciales (el primer motivo de reclamo por caso), dado que vemos que el 74,23% es por cobros indebidos, y aun mas grave, un 5,69% de seguros impuesto sin convenir.

Reclamos

Cantidad de reclamos totales

Mes	Ingresados
Enero	3.877
Febrero	3.022
Marzo	3.798
Abril	3.109
Mayo	3.448
Junio	3.362
Julio	3.974
Agosto	4.112
Setiembre	4.535
Total	33.237

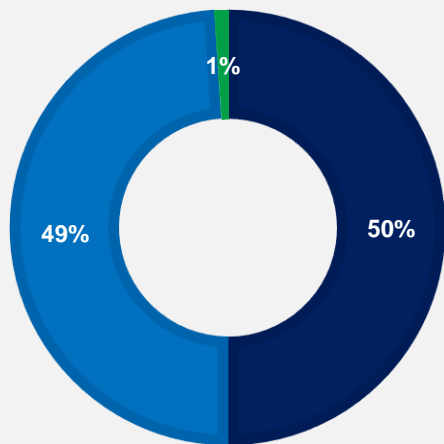


Cantidad de reclamos por provincias

Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	14.450	43,48%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	9.194	27,66%
Santa Fe	2.475	7,45%
Cordoba	1.651	4,97%
Mendoza	1.206	3,63%
Entre Rios	889	2,67%
Rio Negro	429	1,29%
Tucuman	370	1,11%
Neuquen	341	1,03%
Chubut	280	0,84%
San Luis	251	0,76%
Salta	214	0,64%
Misiones	213	0,64%
Corrientes	197	0,59%
Chaco	175	0,53%
Santa Cruz	147	0,44%
San Juan	142	0,43%
Santiago del Estero	128	0,39%
Jujuy	113	0,34%
Catamarca	91	0,27%
Tierra del Fuego	90	0,27%
La Pampa	72	0,22%
La Rioja	64	0,19%
Formosa	55	0,16%
Total	33.237	100%

Reclamos por género



■ Masculino ■ Femenino ■ No Binario

Reclamos por edades

Rangos	%
13-17	0,10%
18 – 30	15,56%
31 – 40	32,60%
41 – 50	25,03%
51 – 60	13,19%
61 – 70	8,27%
71 – 80	4,22%
81 – 90	0,93%
+91	0,10%

* Sobre total de 33.237 reclamos

Reclamos por modalidad de compra

	Cantidad	%
Comercio / Presencial	16.622	50%
Internet / App	11.035	33%
Teléfono	5.120	16%
Venta en domicilio	460	1%
Total	33.237	100%

Subrubros reclamados

	Cantidad	% *
Tarjetas de Crédito	10.178	30,30%
Paquetes de productos	6.985	21,00%
Cajas de ahorro	5.266	15,80%
Seguros	4.837	14,60%
Compañías financieras (mutuos)	1.988	6,00%
Préstamos personales	1.350	4,10%
Tarjetas de Débito	705	2,10%
Home Banking	654	2,00%
Tarjetas de Compra	463	1,40%
Préstamos hipotecarios	287	0,90%
Cuentas corrientes	155	0,50%
Préstamos prendarios	125	0,40%
Tarjetas de descuentos (365, etc.)	121	0,40%
Plazos fijos	95	0,30%
Cajas de seguridad	24	0,10%
Servicios de sala y escrituración	4	0,10%
Total	33.237	100%

Motivos de reclamo

	Cantidad	% *
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	12.077	36,30%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	5.181	15,50%
Problemas de fraude o estafa	5.018	15,10%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones. Art. 7 de la Ley 24.240	3.312	10,00%
Falta de procesamiento de baja del servicio	2.820	8,50%
Falta de Información relevante. Art 4 de la Ley 24.240	1.702	5,10%
Precios	794	2,40%
Información Indevida a Banco de Datos de Riesgo Crediticio	781	2,30%
Prácticas Abusivas	725	2,20%
Falta de entrega o emisión del documento de contratación del servicio: presupuestos, constancias de pagos, solicitud de servicios, reglamento general de prestaciones.	411	1,20%
Pago o Cobro Equivocado	306	0,90%
Clausulas Abusivas - Art. 37 Ley 24.240	61	0,20%
No observancia del derecho de arrepentimiento. Art 34 de la ley 24.240	35	0,10%
Publicidad engañosa	12	0,10%
Falta o Ausencia Libro de Quejas	2	0,10%
Total	33.237	100%

Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio

	Cantidad	% *
Débitos y/o cobros indebidos	8.965	74,23%
No reconocimiento de pagos	2.234	18,50%
Débito o imposición de seguros no solicitados, convenidos o autorizados	687	5,69%
Bloqueo de la tarjeta	173	1,43%
No aceptación de la tarjeta o exigencia de monto mínimo para su aceptación, por parte de los comercios adheridos	14	0,12%
Cumplimiento de requisitos no previstos o acordados en relación con garantes solicitados	4	0,03%
Total	12.077	100%

10 entidades financieras más denunciadas

	Cantidad
NARANJA DIGITAL COMPANIA FINANCIERA SAU	282
WENANCE SA	215
IUDU COMPAÑIA FINANCIERA SA	199
ALAU TECNOLOGIA SAU (UALÁ)	190
CREDITOS AL RIO SA (POSTACRED)	152
BRUBANK SAU	131
CREDITIA SA	103
MONI ONLINE SA	69
CREDICUOTAS CONSUMO SA	67
COMPAÑIA FINANCIERA ARGENTINA S A (EFECTIVO SI)	39