

**Información de reclamos recibidos de los usuarios
SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

Producto / servicio	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Abosolución
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
Crédito de consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	7
Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	1
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	2	3
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	3	1
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	15
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	1
Transferencia de Fondos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	2	10
Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	1
Servicios Varios (incluye cargos automáticos, servicio de recaudaciones, pagos de servicios, cambios, cobranzas, similares)	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	2