



Información de reclamos recibidos de los usuarios
CUARTO TRIMESTRE 2022

Producto / servicio	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Abosolución
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	4	2
Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Problemas con el sobregiro de la cuenta	0	1	1
Transferencias de fondos al extranjero	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	2	1
Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	1
Transferencias de fondos al extranjero	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	1
Carta fianza / fianzas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	6
Carta fianza / fianzas	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	11
Carta fianza / fianzas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	14
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	26	0	6