

**Información de reclamos recibidos de los usuarios**
**PRIMER TRIMESTRE 2023**

Producto / servicio	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Abosolución
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	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	1	1
Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	4
Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	1
Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	3	1
Remesas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	3
Factoring y/o descuento	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	3
Carta fianza / fianzas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	14
Carta fianza / fianzas	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	15
Otras garantías (reales y personales)	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	5