

Información de reclamos recibidos de los usuarios
SEGUNDO TRIMESTRE 2023

| 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 | Transacciones no procesadas/ mal realizadas | 0 | 4 | 2 |
| 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 al extranjero | Transacciones no procesadas/ mal realizadas | 1 | 0 | 6 |
| Transferencias de fondos al extranjero | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 12 |
| Factoring y/o descuento | Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 0 | 1 | 1 |
| Factoring y/o descuento | Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/ títulos valores | 0 | 1 | 2 |
| Carta fianza / fianzas | Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | 0 | 2 | 1 |