



## Información de reclamos recibidos de los usuarios

TERCER TRIMESTRE 2023

Producto / servicio	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Abosolución
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
Cuenta corriente	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	1	2
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	2
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	5
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	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1	0	3
Carta fianza / fianzas	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	12
Carta fianza / fianzas	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	2	1
Servicio de recaudación	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	5